SANTIAGO
Centro Municipalidad

AÑO 20 20 N° ROL 4.099

ACTUARIO KPB

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO

JUEZ: JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA

SECRETARIA: LETICIA LORENZINI BASSO

PARTES 1: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DOMICILIO: TEATINOS 333 PISO 2 SANTIAGO

APODERADO: CONSTANZA GONZALEZ POBLETE

DOMICILIO: TEATINOS 333 PISO 2 SANTIAGO NOTIFICACIONES_SANTIAGO@SERNAC.cl

PARTES 2: INVERSIONES Y TARJETAS S.A.

DOMICILIO: MONEDA 970 PISO 5 SANTIAGO

APODERADO: Jaime Lorenzini Barria

DOMICILIO: Moneda 970 4º piso Santiago.

PARTES 3:

DOMICILIO:

APODERADO:

DOMICILIO:

PARTES 4:

DOMICILIO:

APODERADO:

DOMICILIO:

45 Notaría de Santiago
René Benavente Cash

El notario que suscribe, certifica que el presente documento electrónico es copia fiel e íntegra de MANDATO JUDICIAL otorgado el 02 de Abril de 2019 reproducido en las siguientes páginas.

Repertorio Nº: 13042 - 2019.-

Documento Firmado Digitalmente por:
René Benavente Cash
Fecha: 03-04-2019
Notaría René Benavente Cash
Santiago de Chile

Nº Certificado: 123456931995.-
www.fojas.cl

Emito el presente documento con firma electrónica avanzada (ley No19.799, de 2002), conforme al procedimiento establecido por Auto Acordado de 13/10/2006 de la Excma. Corte Suprema.-

Certificado Nº 123456931995.- Verifique validez en www.fojas.cl.-

CUR Nº: F4677-123456931995.-

dos/2

RENE BENAVENTE CASH
NOTARIO PUBLICO
Huérfanos 979 piso 7
E-MAIL: notaria@notariabenavente.cl
Central Telefónica
*226967339 / *229401400
Santiago

REPERTORIO NRO. 13.042-2019 AGURTO/LUCAS/SU/OT973793

MANDATO JUDICIAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A

AGURTO GEOFFROY, DANIELA FRANCISCA Y OTROS

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a dos de Abril - - - - del año dos mil diecinueve, ante mí, **RENÉ BENAVENTE CASH,** Abogado, Notario Público Titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, domiciliado en esta ciudad, calle Huérfanos número novecientos setenta y nueve, séptimo piso, comparece: Don **LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT**, chileno, casado, abogado, cédula de identidad número trece millones cuatrocientos treinta y tres mil ciento diecinueve guion cuatro, en representación, según se acreditará, del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** Rol Único Tributario número sesenta millones setecientos dos mil guion cero, ambos domiciliados en esta ciudad, calle Agustinas numero ochocientos cincuenta y tres, piso doce, comuna de Santiago, Región Metropolitana, el compareciente mayor de edad, quien acredita su identidad con la cédula respectiva y expone: Que en mi calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en su representación y en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo cincuenta y nueve de la Ley

número diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis, vengo en otorgar mandato judicial amplio a doña **DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY**, chilena, divorciada, abogada, cédula de identidad número diez millones setenta y cinco mil novecientos setenta y uno guion tres; y a doña **CONSTANZA ESTHER GONZÁLEZ POBLETE**, chilena, soltera, abogada, cédula de identidad número dieciséis millones setecientos veintiséis ochocientos veinte guion K, don **GONZALO FELIPE ROJAS DONOSO**, chileno, soltero, abogado, cédula de identidad número dieciséis millones quinientos ochenta y nueve mil novecientos noventa y tres guion ocho, todos de mi mismo domicilio, para que representen al Servicio Nacional del Consumidor "Sernac", indistinta, conjunta o separadamente en todo juicio y/o gestión judicial y/o administrativa, de cualquiera clase y naturaleza que sea, y que actualmente tenga pendiente o que pudiere ocurrir en lo sucesivo, en los cuales me corresponda intervenir en mi calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, hasta la completa ejecución de la sentencia, gestión judicial y/o gestión administrativa, pudiendo reasumir el mandante sus facultades cuando lo estime conveniente y sin necesidad de revocación particular. Se confieren a los mandatarios tanto las facultades ordinarias de todo mandato judicial indicadas en el inciso primero del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil, como las especiales que se contemplan en el inciso segundo de ese mismo artículo.- En especial, los mandatarios, actuando en representación del mandante, podrán comparecer a la audiencia de conciliación y presentar bases de arreglo, en los términos del artículo cincuenta y dos inciso octavo y siguientes, articulo cincuenta y tres letra B), todos de la Ley número diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis, como a sí mismo, a cualquier otra audiencia citada por los tribunales de justicia que tenga similar propósito. Los mandatarios además podrán entablar toda clase de demandas, querellas o denuncias, iniciar cualquiera otra especie de gestiones judiciales, así sean de jurisdicción voluntaria o contenciosa, ante toda clase de Tribunales, sean éstos ordinarios, especiales o arbitrales, reconvenir, contestar reconvenciones, desistirse en primera instancia de la acción deducida, aceptar la demanda

cinco/5

RENE BENAVENTE CASH
NOTARIO PUBLICO
Huérfanos 979 piso 7
E-MAIL: notaria@notarlabenavente.cl
Central Telefónica
*226967339 / *229401400
Santiago

contraria, previo emplazamiento personal al mandante, absolver posiciones, renunciar los recursos y/o términos legales, transigir, comprometer, otorgar a los árbitros facultades de arbitradores, aprobar convenios y percibir. Se les confiere asimismo la facultad de asumir el patrocinio y poder, designar abogados patrocinantes y otorgar poder para actuar en juicio a apoderados, en ambos casos con todas las facultades señaladas en los incisos primero y segundo del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil y, asimismo, revocar dicha designación o poder; todo lo anterior actuando siempre en el marco de las atribuciones que la Ley número diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis otorga al Servicio Nacional del Consumidor "Sernac". Se les confieren estas facultades con la especial limitación de no poder contestar nuevas demandas ni ser emplazados en gestión judicial alguna, sin previa notificación personal del mandante. La personería de don Lucas Ignacio del Villar Montt, para actuar en representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto número noventa, del año dos mil dieciocho, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que no se inserta por ser conocido del compareciente y del Notario que autoriza. En comprobante y previa lectura así lo otorga y firma el compareciente con el Notario que autoriza. Se da copia.- DOY FE.-

RENE BENAVENTE CASH * NOTARIO PUBLICO 452 SU * SANTIAGO

LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT

PP. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR "SERNAC"

JG

R 13042-2019
02-04-2019
TA 973783

+35.000

sin/6

Cert N° 123456931993 Verificar validez en http://www.fojas.cl

INUTILIZADA ESTA PAGINA

RENE BENAVENTE CASH
NOTARIO PUBLICO
45ª
SU
SANTIAGO

Pag: 5/5

Decreto/7

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

140063118

División Jurídica
NAC

010149

RECIBIDO
29 NOV 2018
SERNAC

T.R/ 27-11-2018
OFICINA DE PARTES
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA
Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
28 NOV 2018
TERMINO DE TRAMITACION

MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
OFICIAL DE PARTES
CHILE

DESIGNA A DON LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT COMO DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 23 ABR. 2018

DECRETO N° 90

VISTO: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 10 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile; en la ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018; en lo dispuesto en la ley N° 19.882; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, del Ministerio de Hacienda, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fijó requisitos para el desempeño de cargos de planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, en adelante Estatuto Administrativo; en el decreto N° 457, de 2018, del Ministerio de Hacienda; y en las resoluciones N°s 1.600, de 2008, y 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el decreto con fuerza de ley N° 47, de 2003, del Ministerio de Hacienda, determinó en los servicios públicos dependientes o relacionados con el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, los cargos que tendrán la calidad de Altos Directivos Públicos.

2. Que, en el N° 4 del artículo único, del referido decreto con fuerza de ley N° 47, de 2003, se especifican los cargos del Servicio Nacional del Consumidor adscritos al sistema de Alta Dirección Pública, entre los cuales se encuentra el de Director Nacional de dicha entidad.

3. Que, mediante el decreto supremo N° 457, de 2018, del Ministerio de Hacienda, el Presidente de la República eximió de la aplicación del mecanismo de selección de los altos directivos públicos y de lo dispuesto en los incisos primero a cuarto del artículo quincuagésimo séptimo de la ley N° 19.882, al cargo de Director Nacional del del Servicio Nacional del Consumidor, de Primer Nivel Jerárquico, afecto al Sistema de Alta Dirección Pública.

4. Que, en base a las consideraciones precedentemente anotadas,

DECRETO

ARTÍCULO PRIMERO: Nómbrese a contar del 23 de abril de 2018, a don Lucas Ignacio del Villar Montt, cédula nacional de identidad N° 13.433.119-4, en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, grado 3° E.U.S.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se deja constancia que la persona que se nombra por el presente acto, cumple con los requisitos legales y los perfiles del cargo para desempeñarlo, aprobados por el Consejo de Alta Dirección Pública, conforme lo previene el inciso segundo del artículo trigésimo sexto bis, de la ley N° 19.882.

ARTÍCULO TERCERO: Don Lucas Ignacio del Villar Montt tendrá derecho a percibir los beneficios que correspondan, establecidos en el Estatuto Administrativo. Asimismo, tendrá

- Sernac.

derecho a una asignación de Alta Dirección Pública, en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.882, cuyo porcentaje ascenderá al 80% de las remuneraciones brutas de carácter permanente que perciba como funcionario. Lo anterior, conforme a lo señalado en el decreto N° 1.332, de 2014, del Ministerio de Hacienda.

ARTÍCULO CUARTO: Por razones impostergables de buen servicio, don Lucas Ignacio del Villar Montt, deberá asumir las funciones en la fecha indicada, sin esperar la total tramitación del presente acto administrativo.

ARTICULO QUINTO: El gasto que irrogue el presente decreto se imputará al subtítulo 21 Gastos en Personal del presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE.

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Lo que transcribe, para su conocimiento.
Saluda atentamente a Usted.,

[redacted] GUERRERO TORO
[redacted] Economía y
Empresas de Menor Tamaño

- Gabinete del Ministro de Economía, Fomento y Turismo.
- División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Oficina de Partes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Servicio Nacional del Consumidor ✓
- Servicio Civil

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

ORD. N°: 4498
ANT.: Art. 37 y 58 de la Ley N° 19.496
MAT.: Solicita información que indica

SANTIAGO, 06 DE MAYO 2020

DE : ANDRÉS PAVÓN MEDIANO
SUBDIRECTOR DE CONSUMO FINANCIERO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

Como parte de su facultad para realizar estudios en el área del consumo, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se encuentra desarrollando un diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial. Este estudio tiene por objeto fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por concepto de cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la Ley N° 19.496. Lo anterior, con el fin tanto de proponer fundadamente la dictación de preceptos normativos al Presidente de la República, así como de absolver un conjunto de consultas efectuadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación a estas materias, con miras a promover un adecuado estándar de protección de los derechos de los consumidores. Este estudio se enmarca en la Agenda de Trato Justo del Gobierno de Chile (https://www.gob.cl/agendaantiabusos/consumidor/).

En este marco, nos encontramos recabando datos agregadas sobre el estado de las carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor. Conforme a lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58, particularmente las letras c), e) y k) de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, relativa a la facultad de realizar y promover estudios en el área del consumo, vengo en requerir a Ud. la siguiente información:

[redacted]

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. Indique y describa las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por su representada respecto de los consumidores morosos, especificando:
   1.1. Su política de cobranza extrajudicial, indicando (i) el tipo de gestiones realizadas –v.gr. mails, llamados telefónicos, cartas, SMS; (ii) su frecuencia; y (iii) si ésta contempla variaciones según tramos de días de morosidad, monto de deuda y/o el producto financiero de que se trate.
   1.2. Informe si estas gestiones son realizadas de manera interna por su representada o son externalizadas, en forma parcial o total.
   1.3. Indique si su representada cuenta con una política de rebaja o condonación de gastos de cobranza extrajudicial, detallándola.
   1.4. Informe el número de consumidores beneficiarios de la precitada política de rebaja o condonación en el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019.
   1.5. Informe su política de cobro de intereses moratorios, por cada uno de sus productos, indicando (i) si aplica la tasa máxima convencional o una distinta; y (ii) si cuenta con opciones de rebaja o condonación de dichos intereses.
2. Señale con qué empresas de cobranza externa tuvo contratos vigentes para el período entre 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, e informe:
   2.1. Las tarifas establecidas con dichas empresas, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor; y
   2.2. Adjunte copia de los contratos respectivos en donde consten las tarifas.
3. Informe de manera agregada, considerando el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, y de acuerdo a la planilla en formato Excel que se adjunta, lo siguiente:
   3.1. **Cartera total vigente**, indicar en este ítem la cartera total vigente efectiva para el periodo solicitado.
   3.2. **Cartera morosa[1] de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora**, indicar en este ítem la cartera morosa efectiva para el período solicitado.

[1] En cuanto a la cartera morosa, considerar aquellos montos vencidos y en mora, y no el total de la deuda.

[redacted]

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

3.3. **Cartera morosa recuperada de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar en este ítem la cartera morosa efectivamente recuperada para el período solicitado.

3.4. **Total gastos de cobranza extrajudicial cobrados, para la cartera de 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de gastos de cobranza efectivamente cobrado[2] a los consumidores para el período solicitado.

3.5. **Total intereses moratorios cobrados cartera 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de intereses moratorios cobrados efectivamente[3] para el periodo solicitado.

3.6. **Total cartera traspasada a empresa de cobranza para mora de 1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de la cartera morosa para el periodo indicado, traspasada a empresas externas.

3.7. **Total cartera recuperada empresa de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de la cartera recuperada efectivamente, a través de la empresa externa, para el período indicado.

3.8. **Total de pagos por gestión a Empresa de Cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total pagado, por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado.

De conformidad con el artículo 59 ter de la Ley N° 19.496, los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre la información solicitada, incluso después de haber dejado el cargo.

Ante cualquier consulta sobre esta solicitud, comunicarse con Miguel Pavez al correo electrónico mpavez@sernac.cl. En virtud de lo anterior, y para una adecuada coordinación, solicitamos designar una contraparte técnica sobre las

[2] Se refiere a los gastos de cobranza extrajudicial generados y pagados por el consumidor, es decir, la recaudación realizada por este ítem.

[3] Se refiere a los intereses moratorios generados y pagados por el consumidor, es decir, la recaudación realizada por este ítem.

[redacted]

doce/12

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

materias requeridas en esta presentación, indicando nombre, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto.

La respuesta al presente oficio deberá ser ingresada dentro del plazo de quince días hábiles administrativos, desde la recepción de este oficio, vía correo electrónico a oficinadepartes@sernac.cl. Dada la actual emergencia sanitaria, el requerimiento de información permitirá ampliar su plazo en la forma legal, por una sola vez, luego del cual su respuesta será obligatoria.

Adicionalmente, solicito a Ud. informar en su respuesta una casilla de correo electrónico institucional de su representada, que sirva para la remisión de la versión digital de futuras comunicaciones por parte del SERNAC.

Por último, informo a Ud. que este Servicio Público hace plena y expresa reserva de las distintas acciones que le franquea la Ley ante un eventual incumplimiento por parte de su representada a lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, entre ellas, requerir judicialmente la exhibición de documentos, requerir multas o accionar los mecanismos de protección que contempla la Ley N° 19.496, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas colectivas y/o procedimientos voluntarios colectivos, u otros que estuviere facultado para ejercer conforme a la ley.

Le saluda atentamente a Ud.,

"Por orden del Director Nacional"

ANDRÉS PAVÓN MEDIANO
SUBDIRECTOR DE CONSUMO FINANCIERO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PVM/mph/rsg
Distribución:

1. Sr. Enrique Espinoza Villalobos, Gerente General, Car. S.A. (Ripley), Alonso de Córdova 5320, piso 12, Las Condes.

[redacted]

[redacted]

Fuec/13

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

2. Sr. Eulogio Guzmán Llonna, Gerente General, Agustinas 785, piso 3, Santiago Centro.
3. Sr. Gonzalo Ceballos Guzmán, Gerente General, Nueva de Lyon 71, piso 6, Providencia.
4. Sr. Alejandro Cuevas Merino, Gerente General, Sociedad de Créditos Comerciales S.A (Corona), Arturo Prat 578, piso 4, Santiago Centro.
5. Sr. Gonzalo Irarrazaval del Campo, Gerente Generak, Sociedad Inversiones y Tarjetas S.A. (Hites), Moneda 970, Santiago Centro.
6. Sr. Eduardo Silva Diaz, Gerente General, Kimco S.A (Fashion Park), Panamerica Norte 5951, Conchali.
7. Sr. Victor Wipe Tala, Gerente General, Inversiones SCG S.A – Inversiones LP S.A. (La Polar), Avenida Santa Clara 207, piso 4-Area de cumplimiento, Huechuraba.
8. Sr. Rafael Fuentes Concha, Gerente General, Matickard S.A (Salcobrand), Huérfanos 670, piso 4, Santiago Centro.
9. Sr. Michel Awad Bahna, Gerente General, Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. (Tarjeta Lider BCI- Presto BCI), Av. del Valle 737, Ciudad Empresarial, Huechuraba.
10. Sr. Michel Awad Bahna, Gerente General, Tarjeta Lider BCI, Av. del Valle 737, Ciudad Empresarial, Huechuraba.
11. Sr. Alejandro Arza Safian, Gerente General, Promotora CMR Falabella S.A, Moneda 970, piso 20, Santiago Centro.
12. Sra. Carolina Perez Echeverría, gerente General, Solventa Créditos Ltda., Av. El Salto 4875, piso 5 , Huechuraba.
13. Sra. Carolina Perez Echeverría, Gerente General, Solventa Tarjetas S.A, Av. El Salto 4875, piso 5 , Huechuraba.
14. Sr. Javier Chivite Ruiz, Gerente General, UNICARD S.A., Cerro el Plomo 5680, piso 12
15. Sr. Hernan Mussa Norambuena, Gerente General, Sociedad de Inversiones Tarjeta Family Card S.A., Diagonal Paraguay 490, oficina 51, Santiago Centro.
16. Sr. Sergio Seriche Labbe, Tricard S.A, Apoquindo 4660,piso 8, Las Condes.
17. Subdirección Consumo Financiero
18. Oficina de Partes.(IBA)

[redacted]

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1861778-273003 en:
https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo

tarjeta hites

Santiago, 9 de junio de 2020

Señor
Andrés Pavón Mediano
Subdirector de Consumo Financiero
Servicio Nacional del Consumidor
Teatinos N°50, Santiago

Ref. Respuesta Requerimiento de Información Oficio Ord. N°4498 de 6 de mayo de 2020 del Servicio Nacional del Consumidor

De nuestra consideración,

Con fecha 6 de mayo de 2020 hemos recibido en nuestro correo de Inversiones y Tarjetas S.A. (en adelante, indistintamente "Tarjetas Hites" o la "empresa") Oficio Ord. N°4498 del Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac"), por medio del cual se requiere a nuestra empresa información relacionada con gastos de cobranza extrajudicial entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

En términos generales, el artículo 58 de la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPC") contempla una serie de limitaciones a Sernac para requerir información a los proveedores, en particular, las contenidas en los incisos 5° y 7°. El inciso 5° expresa: "*Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público* (...)". Por su parte, el inciso 7° indica lo siguiente: "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.*"

Hacemos especialmente presente que, en virtud de la actualización de la LPC con la Ley N°21.081, se produjeron una serie de erróneas interpretaciones y actualizaciones al artículo 58 de la LPC por parte de la Biblioteca Nacional de Congreso ("BCN"), cuyo texto publicado difiere de la efectiva modificación realizada por el artículo 1°, número 44, letra d) de la Ley N°21.081. Así, la norma actualizada publicada por BCN reemplazo el inciso 7° y no el inciso 6° de la norma, razón por la cual eliminó las limitaciones a la facultad de requerir información de Sernac contenidas en el inciso 7° transcrito. Sin embargo, el texto vigente promulgado y publicado en el Diario Oficial mantiene vigente el inciso 7° del artículo 58 de la LPC, que reglamenta limitaciones a la facultad de requerir información.

tarjeta hites

De este modo, los requerimientos de información deben cumplir lo expresado en los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la LPC del texto promulgado y publicado vigente, que a continuación se enuncian: (i) deben referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial; (ii) solo pueden referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; (iii) no pueden incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento; (iv) no pueden incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos; y, (v) no pueden incluir la entrega de antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor.

A continuación, respondemos el requerimiento de información de referencia.

1. **Indique y describa las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por su representada respecto de los consumidores morosos, especificando:**
   - **1.1. Su política de cobranza extrajudicial, indicando (i) el tipo de gestiones realizadas v.gr. mails, llamados telefónicos, cartas, SMS; (ii) su frecuencia; y (iii) si ésta contempla variaciones según tramos de días de morosidad, monto de deuda y/o el producto financiero de que se trate.**
   - **1.2. Informe si estas gestiones son realizadas de manera interna por su representada o son externalizadas, en forma parcial o total.**
   - **1.3. Indique si su representada cuenta con una política de rebaja o condonación de gastos de cobranza extrajudicial, detallándola.**
   - **1.4. Informe el número de consumidores beneficiarios de la precitada política de rebaja o condonación en el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019.**
   - **1.5. Informe su política de cobro de intereses moratorios, por cada uno de sus productos, indicando (i) si aplica la tasa máxima convencional o una distinta; y (ii) si cuenta con opciones de rebaja o condonación de dichos intereses.**

Respecto a la pregunta 1.1. manifestamos que, actualmente, la empresa cuenta con una política para la administración de riesgo de crédito, la cual contempla criterios generales para el tratamiento de los casos de normalización. Esta política es implementada para los consumidores morosos a través de gestiones por SMS, correos electrónicos y llamadas telefónicas, respetando los criterios indicados en el artículo 37 de la LPC, durante días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil y no afectando la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros, ni la situación laboral de nuestros clientes. La frecuencia de las gestiones dependerá, por una parte, del logro en la contactabilidad del cliente (con el objetivo de comunicarle la mora en el pago), y por otra, del tramo de morosidad en la que se encuentre el cliente respectivo. Asimismo, hacemos presente que nuestra política en materia de gestión de cobranza extrajudicial comprende variaciones según el tramo de días de mora y el monto de la deuda de cada cliente.

Respecto a la pregunta 1.2., la política en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementada por Tarjetas Hites para los consumidores morosos es realizada por la sociedad Administradora Plaza S.A. (continuadora legal de Comisiones y Cobranzas S.A.), la cual, a su vez, externaliza parcialmente algunas gestiones a por empresas de cobranza externas, como se expresará en la respuesta a la pregunta 2.

16/
decisión

tarjeta hites

Respecto a las preguntas 1.3., y 1.4, informamos que no existe una política general para la rebaja o condonación de gastos de cobranza. Las Políticas de Gestión de Riesgos de Crédito de la Compañía solo establecen los órganos internos y cargos que estarán autorizados para conceder dichas rebajas y condonaciones. Consecuentemente, no se cuenta con una política concreta ni con un registro de número de clientes beneficiados con determinadas rebajas o condonaciones.

Con todo, hacemos presente que los siguientes factores inciden en la posibilidad de efectuar en un caso concreto determinadas condonaciones o rebajas: monto de la deuda; la capacidad de pago del deudor; el plazo de mora; la conveniencia del ejercicio de la vía judicial, campañas internas y objetivos en tratamiento de cartera de mora, entre otros factores.

Respecto a la pregunta 1.5. informamos que nuestra política de cobro de intereses moratorios, de acuerdo con la cláusula novena del Contrato de Tarjeta de Crédito opera en caso de mora o simple retardo en el pago íntegro y oportuno de cualquiera de las obligaciones que asuma el titular del producto de Tarjeta de Crédito, aplicándose la tasa máxima convencional de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°18.010 que Establece Normas para las Operaciones de Crédito y Otras Obligaciones de Dinero que Indica, desde la fecha de la mora o simple retardo y hasta la fecha del pago efectivo. Asimismo, informamos que Tarjetas Hites no cuenta con una política general de rebaja o condonación de intereses moratorios. La Política de Gestión de Riesgos de Crédito entrega la facultad de determinar las circunstancias en que se efectuarán rebajas y condonaciones a áreas internas de la empresa.

2. **Señale con qué empresas de cobranza externa tuvo contratos vigentes para el período entre 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, e informe:**
   - **2.1. Las tarifas establecidas con dichas empresas, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor; y**
   - **2.2. Adjunte copia de los contratos respectivos en donde consten las tarifas.**

En primer lugar, informamos que durante dicho período mantuvimos contrato vigente con Comisiones y Cobranzas S.A. (actualmente Administradora Plaza S.A.), quien a su vez mantuvo contratos vigentes con las siguientes empresas: Servicios Integrales Alexis Sandoval Alarcón E.I.R.L., Multicob Chile SpA, Empresa de Servicios Externalizados Effectiva SpA, Servicios Comerciales S.A., Services Analytics and Collections SpA, BAck Office S.A., Gestión y Servicios Ltda., Novacontact S.A.

Ahora bien, en relación con la pregunta 2.1. concerniente a las tarifas establecidas con la empresa de cobranza externa que representan los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por los consumidores, informamos que, sin importar la naturaleza de la gestión, número o frecuencia, responden a los porcentajes máximos que el artículo 37 de la LPC permite cobrar, esto es, a un 9% en obligaciones de hasta UF10, a un 6% por la parte que excede de UF10 y hasta UF50, y a un 3% por la parte que excede UF50, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede.

En cuanto a la estructura de tarifas en concreto con cada proveedor, estimamos que dicha solicitud excede de las facultades legales de Sernac en el marco de un requerimiento de información, razón por la cual no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarlos en conformidad al inciso 5° del artículo 58 de la LPC,

A/ derecho

tarjeta hites

al no referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial que el proveedor de manera deba suministrar obligatoriamente al público en cumplimiento de una norma jurídica, ni al inciso 7° del mismo artículo y cuerpo legal , dado que, no cumple con el requisito de tratarse de información relevante para el consumidor o que consideraría para sus relaciones de consumo, y constituye información confidencial referida a la estrategia de negocios de MAF cuya revelación puede afectar nuestro desenvolvimiento competitivo y vulnera las cláusulas de confidencialidad contractuales pactadas con nuestros proveedores.

Por lo demás, dichas tarifas se encuentran resguardadas por acuerdos de confidencialidad suscritos con los respectivos proveedores, situación que no nos permite divulgar su contenido a terceros, incluyendo a Sernac.

Respecto a la pregunta 2.2. que requiere adjuntar copia de los contratos donde consten las tarifas, hacemos presente que no se refiere a información básica comercial, no es información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo, y constituye información confidencial referida a la estrategia de negocios de Tarjetas Hites, razones por las cuales no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarla. Adicionalmente, el contrato de prestación de servicios con Comisiones y Cobranzas S.A. (actualmente Administradora Plaza S.A.) está sujeto a una obligación de reserva y confidencialidad con dicho proveedor que nos impide su divulgación.

3. **Informe de manera agregada, considerando el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, y de acuerdo a la planilla en formato Excel que se adjunta, lo siguiente:**
   - 3.1. **Cartera total vigente, indicar en este ítem la cartera total vigente efectiva para el periodo solicitado.**
   - 3.2. **Cartera morosa de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar en este ítem la cartera morosa efectiva para el período solicitado.**
   - 3.3. **Cartera morosa recuperada de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar en este ítem la cartera morosa efectivamente recuperada para el período solicitado.**
   - 3.4. **Total gastos de cobranza extrajudicial cobrados, para la cartera de 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de gastos de cobranza efectivamente cobrado a los consumidores para el período solicitado.**
   - 3.5. **Total intereses moratorios cobrados cartera 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de intereses moratorios cobrados efectivamente para el periodo solicitado.**
   - 3.6. **Total cartera traspasada a empresa de cobranza para mora de 1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de la cartera morosa para el periodo indicado, traspasada a empresas externas.**
   - 3.7. **Total cartera recuperada empresa de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de la cartera recuperada efectivamente, a través de la empresa externa, para el período indicado.**
   - 3.8. **Total de pagos por gestión a Empresa de Cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total pagado, por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado.**

18/ doeiecho

tarjeta hites

En relación a las preguntas 3.1. a 3.8., referidas a la cartera total vigente, morosa, morosa recuperada, al total de los gastos de cobranza extrajudicial, al total de intereses moratorios cobrados, al total de la cartera traspasada y recuperada; en línea con lo expresado precedentemente, hacemos presente que no se trata de antecedentes o documentación referida a información básica comercial; no se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; y, constituye información confidencial de la estrategia de negocios de Tarjetas Hites cuya revelación afecta su desenvolvimiento competitivo, razones por las cuales no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarla.

Respecto a la pregunta 3.8. referida al total de pagos por gestión a la empresa Comisiones y Cobranzas S.A. (actualmente Administradora Plaza S.A.), hacemos presente que, adicionalmente a lo indicado, nos encontramos sujetos a la obligación de reserva y confidencialidad con dicho proveedor que nos impide su divulgación.

Solicitamos a Sernac decretar la reserva de la información proporcionada en este documento en consideración a lo señalado en el artículo 58 de la LPC y demás regulación aplicable. Lo anterior fundado en la circunstancia que toda la información proporcionada constituye información confidencial que se refiere a la estrategia de negocios de nuestra empresa y su revelación puede afectar nuestro desenvolvimiento competitivo ya que se trata de antecedentes comerciales de carácter confidencial y sensible de Tarjetas Hites. En efecto, los antecedentes que se proveen corresponden a información de carácter comercial, todo lo cual corresponde a información privativa de Tarjetas Hites que guarda directa relación con su desenvolvimiento competitivo en el mercado.

En caso de requerirse una aclaración, complemento o exista alguna diferencia de criterio en cómo se ha abordado la respuesta a alguna de las preguntas incluidas en el oficio respectivo, se hace especialmente presente que nuestra compañía estará atenta y disponible para ser contactada. Para estos efectos agradecemos considerar el siguiente dato de contacto y como contraparte técnica: Eduardo Rodríguez Pérez, correo electrónico: eduardo.rodriguez.perez@hites.cl. Adicionalmente, como contraparte técnica agradecemos considerar el siguiente dato de contacto: Gilberto Bórquez Paschin; Gerente de Cobranza; correo electrónico gilberto.borquez@hites.cl; teléfono 227265051.

Esperamos que la información entregada por Inversiones y Tarjetas S.A. en esta presentación sea recibida por el Sernac en conformidad.

Sin otro particular, saluda atentamente,

EDUARDO RODRIGUEZ PEREZ

Firmado digitalmente por EDUARDO RODRIGUEZ PEREZ
Fecha: 2020.06.09 16:44:28 -04'00'

Eduardo Rodríguez Pérez
Gerencia División Legal y Asuntos Corporativos
Inversiones y Tarjetas S.A.

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

EN LO PRINCIPAL: DENUNCIA INFRACCIONAL; **PRIMER OTROSÍ:** SE HACE PARTE; **SEGUNDO OTROSÍ:** ACREDITA PERSONERÍA; **TERCER OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS EN FORMA LEGAL; **CUARTO OTROSÍ:** SOLICITUD QUE INDICA; **QUINTO OTROSÍ:** SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO; **SEXTO OTROSÍ:** PATROCINIO Y PODER.

S. J. DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO (1°)

CONSTANZA GONZÁLEZ POBLETE, abogada del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle **Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago**, a SS., respetuosamente digo:

Que, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, (en adelante, e indistintamente, "LPC") vengo en interponer denuncia infraccional, en contra de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.,** nombre de fantasía **"HITES",** Rol único tributario N° 85.325.100-3, representada legalmente por don **Jaime Anusch Brikisak**, Gerente General, Cédula de Identidad N° 11.250.686-1, ambos domiciliados para estos efectos en **Moneda N° 970, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana.**

Fundo la presente denuncia en los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación expongo:

I. DE LOS ANTECEDENTES DE HECHO.

El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58° de la LPC de *"velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor",* y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información requerida por el Servicio para el cumplimiento de sus funciones que

el mismo cuerpo legal establece, detectó que el proveedor, **HITES** ha infringido las disposiciones que más adelante se detallan.

Este Servicio, en virtud de las funciones conferidas por el artículo 58° letras c), e) y k) de la LPC, y con el objeto de realizar estudios en el área del consumo, específicamente realizando diagnósticos del procedimiento de cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores de conformidad al artículo 37 de la Ley N°19.496, requirió mediante el **Oficio Ordinario N° 4498 de fecha 06 de mayo de 2020**, al proveedor **INVERSIONES Y TARJETAS S.A**, datos agregados sobre el estado de carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor. En particular se requirió la siguiente información y/o antecedentes, los que debían remitirse dentro del plazo de **15 días hábiles**:

1. *"Indique y describa las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por su representada respecto de los consumidores morosos, especificando:*
   - *1.1. Su política de cobranza extrajudicial, indicando (i) el tipo de gestiones realizadas v.gr. mails, llamados telefónicos, cartas, SMS; (ii) su frecuencia; y (iii) si ésta contempla variaciones según tramos de días de morosidad, monto de deuda y/o el producto financiero de que se trate.*
   - *1.2. Informe si estas gestiones son realizadas de manera interna por su representada o son externalizadas, en forma parcial o total.*
   - *1.3. Indique si su representada cuenta con una política de rebaja o condonación de gastos de cobranza extrajudicial, detallándola.*
   - *1.4. Informe el número de consumidores beneficiarios de la precitada política de rebaja o condonación en el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019.*
   - *1.5. Informe su política de cobro de intereses moratorios, por cada uno de sus productos, indicando (i) si aplica la tasa máxima convencional o una distinta; y (ii) si cuenta con opciones de rebaja o condonación de dichos intereses.*

2. *Señale con qué empresas de cobranza externa tuvo contratos vigentes para el período entre 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, e informe:*
   - *2.1. Las tarifas establecidas con dichas empresas, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor; y*
   - *2.2. Adjunte copia de los contratos respectivos en donde consten las tarifas.*
3. *Informe de manera agregada, considerando el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, y de acuerdo a la planilla en formato Excel que se adjunta, lo siguiente:*
   - *3.1. Cartera total vigente, indicar en este ítem la cartera total vigente efectiva para el periodo solicitado.*
   - *3.2. Cartera morosa 1 de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar en este ítem la cartera morosa efectiva para el período solicitado.*
   - *3.3. Cartera morosa recuperada de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar en este ítem la cartera morosa efectivamente recuperada para el período solicitado.*
   - *3.4. Total gastos de cobranza extrajudicial cobrados, para la cartera de 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de gastos de cobranza efectivamente cobrado2 a los consumidores para el período solicitado.*
   - *3.5. Total intereses moratorios cobrados cartera 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de intereses moratorios cobrados efectivamente3 para el periodo solicitado.*
   - *3.6. Total cartera traspasada a empresa de cobranza para mora de 1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de la cartera morosa para el periodo indicado, traspasada a empresas externas.*
   - *3.7. Total cartera recuperada empresa de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de la cartera recuperada efectivamente, a través de la empresa externa, para el período indicado.*
   - *3.8. Total de pagos por gestión a Empresa de Cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el*

221
Unidos

total pagado, por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado."

Con fecha **09 de junio de 2020** el proveedor remitió a este Servicio respuesta firmada digitalmente por don Eduardo Rodríguez Pérez, Gerencia División Legal y Asuntos Corporativos de Inversiones y Tarjetas S.A., siendo ésta de carácter incompleta ya que omite la entrega de información sobre determinadas cuestiones consultadas.

En particular el denunciado no da respuesta respecto de la siguiente información:

- No da respuesta a los puntos **2.1 y 2.2 del oficio**, en cuanto a la estructura de tarifas que se imputa a los consumidores por concepto de cobranza extrajudicial, señalando que no configura información básica comercial según lo establecido en los incisos 5 y 7 del artículo 58° de la LPC. Respecto a la pregunta 2.2. que requiere adjuntar copia de los contratos donde consten las tarifas, hizo presente que no se refiere a información básica comercial, no es información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo, y constituye información confidencial referida a la estrategia de negocios de Tarjetas Hites.

- No da respuesta a ningún numeral del **punto N° 3 del oficio**, indiciando que no se trata de antecedentes o documentación referida a información básica comercial; no se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; y, constituye información confidencial de la estrategia de negocios de Tarjetas Hites cuya revelación afecta su desenvolvimiento competitivo, razones por las cuales no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarla.

Además de lo anterior, el proveedor denunciado es enfático en señalar que el requerimiento de información excede las facultades de Sernac, sin ahondar mayormente en este punto como forma de justificar la omisión de entregar los antecedentes solicitados y, asimismo, solicitó se mantenga reserva de la información y documentación entregada.

En derecho los trámites ordenados por Ley o por la autoridad se cumplen en tiempo y forma, cuando no ocurre, se debe proceder a aplicar las sanciones que la Ley establece, en este caso, a la aplicación de una **multa de hasta 400 UTM**.

Conforme a lo expuesto precedentemente, es del todo constatable que la denunciada ha infringido el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la LPC, debido a que **no proporcionó al SERNAC la información y/o antecedentes requeridos, documentación que, reiteramos, es indispensable para que este Servicio pueda ejercer las funciones que mandata la Ley**, razón por la cual, se interpone la presente denuncia infraccional ante el Tribunal de S.S., para su conocimiento y resolución.

II. DE LOS ANTECEDENTES DE DERECHO: PRINCIPALES NORMAS APLICABLES.

Los hechos antes detallados, a juicio de este Servicio, constituyen infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente, al artículo 58 incisos quinto y siguientes.

1.- Respecto de las facultades del SERNAC para velar por las disposiciones de la Ley N° 19.496:

Art. 58 inc. 2°: *Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:*

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores."

Art. 58 inc. 2°: "La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los

procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

De esta manera, **es un deber** del Servicio Nacional del Consumidor velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias. En este caso, precisamente, se trataría de velar por las disposiciones de la Ley N° 19.496.

2.- Respecto de las facultades del SERNAC que fundan el requerimiento de información:

A) Recopilar información y realizar estudios en el área del consumo:

Art. 58 inc. 2°: *Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: (...)*

c) ***Recopilar,*** *elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, ni se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia. (...)* [1]

k) Realizar y promover estudios en el área del consumo.

Esta normativa es una de las principales en las cuales se funda la solicitud de información realizada por el Servicio, la cual es de carácter amplio, lo cual sin duda alguna, tiene relación con el contenido de solicitud del información del oficio en cuestión, siendo el eje principal del mismo.

B) Absolver consultas efectuadas por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores:

Art. 58 inc. 2°: *Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: (...)*

[1] Se hace presente que esta es la norma vigente al momento de requerir la información al proveedor CAR.S.A.

e) Proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo*, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.*

3.- Infracción al artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Información indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden a este Servicio.

Artículo 58°, inciso quinto y siguientes: "*Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.*

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior ***podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor****, de conformidad a lo señalado en la presente ley.*

Como S.S podrá apreciar, la norma en comento señala que la información solicitada debe ser aquella indispensable para que este Servicio pueda ejercer sus facultades, las que se encuentran contenidas en el artículo 58 de la mencionada ley, precepto cuyo encabezado señala expresamente: "*El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor*"

Artículo 58°, inciso 9°: ***La negativa o demora injustificada*** *en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo* ***será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales****, por el juez de policía local."*

Dentro de las funciones, la norma establece una serie de literales, entre los que se encuentra la **elaboración de estudios en el área del consumo, en virtud de la cual se solicitó la información requerida en el oficio que da origen al presente litigio.**

Cabe hacer presente que el requerimiento de información efectuado, dice relación con las normas contempladas en el artículo 37 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPC"), relativas a la cobranza extrajudicial, esta norma es de aquellas que corresponde velar por su adecuado cumplimiento al Servicio Nacional del Consumidor, de modo que pretender que no corresponde informar a SERNAC la materia, resulta una interpretación artificiosa de la normativa de consumo.

En consecuencia S.S., no hay excusa alguna que permita al proveedor omitir y negar la entrega de determinada información, pues dichos antecedentes tienen como único fin servir de base para la elaboración de un estudio en la materia, cuestión que será de carácter esencial para los consumidores y para poder incrementar la información que ellos disponen sobre estos tópicos, sobre todo en un ámbito sensible y complejo como lo es la contratación financiera y sus consecuencias.

En este sentido, cuando el proveedor señala que no hará entrega de determinada información por considerar que se trata de información reservada o que afectaría la competitividad con otros proveedores similares, lo hace sólo sobre la base de un juicio propio sin entregar el respaldo de alguna norma legal que justifique el carácter de reservada o confidencial de dicha información.

En efecto, al no presentarse ningún tipo de justificación, **el proveedor niega la entrega de los antecedentes solicitados sólo mediante un juicio de valor propio y arbitrario sobre las circunstancias del caso**, sin tener en consideración que el requirente de la información es un Servicio Público y que se encuentra obligado a cumplir el mandato legal conferido, para lo cual ejerce las atribuciones que detenta, incluyendo la solicitud en cuestión.

En definitiva S.S., **la información requerida no tiene otro objetivo que no sea un objetivo público y para satisfacer los fines de la norma**, en cuyo centro se encuentran los intereses de los consumidores y la generación de diversos instrumentos que permitan disminuir las brechas de información y relaciones asimétricas presentes en el mercado financiero y mercado en general, entre los que se encuentran la creación de diferentes políticas públicas sobre la base de estudios en la materia, como es el caso, y que son fundamentales para que los consumidores puedan tomar correctas e informadas decisiones de consumo.

Incluso S.S., lo anterior no obsta a que este ámbito sea supervigilado por otras entidades públicas, puesto que los fines que persigue cada institución estatal son distintos y pueden converger diferentes objetivos y regulaciones.

Así, el profesor Mauricio Tapia Rodríguez, ha señalado que las normas de protección al consumidor "*establecen un orden público de protección al consumidor, fijando prohibiciones, infracciones, sanciones y mecanismos de tutela. La LPC no regula actividad económica alguna, por ello, en principio, no existe superposición entre las leyes especiales y la LPC, en la medida que* ***sus objetivos son diversos.***"[2](*El destacado es nuestro).*

En el mismo sentido, el Excelentísimo Tribunal Constitucional ha sostenido lo siguiente en lo atingente a este punto: "*(...) como se apuntó al abordar la infracción al principio del non bis in ídem, cada uno de los órganos-SISS y SERNAC-obran en ámbitos distintos, motivados a su vez por fundamentos disímiles y tutelando bienes diversos.(...)* y agrega "*(...) Cada uno de los órganos concurrentes lo hace en razón de la tutela del ámbito que con el ejercicio de sus funciones ha de tutelar, las que responden a fundamentos y finalidades distintas, de lo que se sigue necesariamente que no podrá haber una equivalencia que conlleve una superposición, duplicación o interferencia. Aquellas se desenvuelven, en definitiva en ámbitos distintos*" [3]

En consecuencia, aun cuando exista diversa regulación en la materia, Sernac ha actuado dentro de los márgenes de su competencia y **nada obsta a que el proveedor denunciado deba dar cumplimiento a una norma legal**

[2] Tapia Rodríguez Mauricio, "Protección de Consumidores revisión crítica de su ámbito de Aplicación", Segunda Edición Actualizada, Rubicon Editores, p.122.
[3] Tribunal Constitucional, 2 de agosto de 2019, Requerimiento de inaplicabilidad Rol 4795-2018.

28/
Veintiocho

mediante un acto de Autoridad, pues no entregó ningún argumento que permita sostener que se encuentra facultado para negarse a dar respuesta a lo solicitado o que la información requerida detente alguna característica especial.

En virtud de los argumentos anteriormente señalados, se configura una infracción a lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la LPC, advirtiéndose una negativa injustificada de remisión de antecedentes conforme a lo dispuesto en los artículos precitados.

Por consiguiente, habiéndose cometido una infracción de las contempladas en la LPC, estando acreditados los hechos y el derecho que los sanciona, resulta del todo procedente que US., aprecie la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a la sana crítica, de manera que su examen conduzca lógicamente a la conclusión de que existe la infracción denunciada y que por lo tanto lo que corresponde, es condenar a la infractora al máximo de la multa establecida en la Ley.

III. NATURALEZA DE LAS NORMAS INFRINGIDAS

V.S., las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige. De ahí la importancia que la Ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada y demandada, es S.S.

Como apreciará SS., **esta infracción es de aquellas llamadas por la doctrina como de tipo objetivo o formal, es decir, la contravención de la norma,** y su sanción asociada se satisfacen por la sola ocurrencia del hecho material que contiene la hipótesis legal, tal como lo ha señalado la jurisprudencia[4].

[4] Sentencia definitiva dictada con fecha 17 de noviembre de 2014, por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol Ingreso Corte N° 1031-2014, y Sentencia definitiva dictada con fecha 10 de junio de 2015, por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol Ingreso Corte N° 22-2015.

-281

Así, la Excelentísima Corte Suprema en fallo de fecha 22 de agosto de 2019 en la causa rol de ingreso corte **N° 9.816-2019,** que en lo pertinente señala: ***"Sexto:*** *Que a mayor abundamiento resulta útil recordar que, en esta materia,* ***el sistema de responsabilidad contenido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores descansa en un sistema objetivo****, en el que basta probar el hecho de la infracción para dar lugar a esta responsabilidad,* ***descartando consideraciones a elementos subjetivos cuales serían el dolo o la culpa infraccional, salvo las excepciones*** *que la propia ley se encarga de establecer."* (Énfasis suplido)

En este sentido, es necesario recordar que la acción infraccional que regula la LPC, **es de Orden Público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal.**

IV. SOBRE LA COMPETENCIA DEL 1° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO PARA CONOCER DE ESTA MATERIA.

Es del caso señalar S.S. que la ley N° 19.496, en su Título IV, párrafo 2°, establece las normas generales sobre los procedimientos seguidos ante los Juzgados de Policía Local, señalando en su artículo 50 B:

> *"En lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N° 18.287 y N° 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil."*

Dicho lo anterior, como el legislador no estableció un procedimiento especial para el ejercicio de las acciones infraccionales en post del interés general de los consumidores en la LPC, debemos ampararnos en la supletoriedad de la Ley N° 18.287, especialmente lo dispuesto en el artículo 1, 3 y 5 de la Ley N° 18.287 en relación al artículo 9 de la ley 15.231, de los cuales se desprende que el tribunal competente para conocer de dicha acción corresponde al del **lugar de la comisión de la infracción.**

En consecuencia, dado que la infracción se cometió en la casa matriz de la empresa denunciada, responsable de dar respuesta al Oficio remitido por este Servicio, ubicada en **Moneda N° 970, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, región Metropolitana**, es que este actor ha optado por interponer esta denuncia ante los Tribunales de la comuna de SS.

Como el oficio mediante el cual se solicitó la información indispensable para que este Servicio pueda ejercer sus funciones, fue contestado incompletamente por la denunciada, con **fecha 09 de junio de 2020**, esta parte considera que la infracción se cometió **el mismo día en que la denunciada contestó de forma incompleta el oficio remitido**. Por tal razón, la competencia para conocer de esta denuncia corresponde al Tribunal de SS., el cual se encontraba de turno en dicha fecha.

V. LA SANCIÓN

Cito a S.S., lo dispuesto en el artículo 58 inciso 8° que señala: *"La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta **cuatrocientas unidades tributarias mensuales**, por el juez de policía local..."*[5]

Con la reforma de la ley N° 21.081, cuya entrada en vigencia fue el 14 de marzo de 2019, el legislador aumentó considerablemente las multas por infracciones a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, **con la finalidad de disuadir las conductas vulneradoras de la ley por parte de los proveedores**.

Al respecto, se debe recordar que, en el Mensaje Presidencial del proyecto modificatorio a la LPC, se indica expresamente que:

*"Tomando en consideración la entidad de los bienes jurídicos protegidos en cada caso y la experiencia práctica recogida en las casi dos décadas de aplicación de la ley, se propone un aumento en los montos de las multas contempladas en ella. **El alza en los montos de las multas,** sumado a las mayores facultades con que contará el SERNAC, especialmente la de*

[5] El ennegrecido es nuestro.

31

fiscalización, ***están llamados a constituir un relevante incremento en la capacidad disuasiva del sistema.***"[6] (énfasis suplido).

Continúa el artículo 24 de la LPC expresando lo siguiente: "*(...) se considerarán prudencialmente los siguientes criterios:* ***la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima****; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor (...)*".

En relación a los parámetros para determinar la cuantía de la multa debemos tener presente, en primer lugar, **la gravedad de la conducta** en que incurrió la denunciada ya que no dio cumplimiento a un acto de autoridad, como lo es el requerimiento de información. Dicho incumplimiento se configura al remitir los antecedes que fueron solicitados por este Servicio de manera parcial y arbitraria y negándose injustificadamente a entregar los documentos y antecedentes pretendidos, obstaculizando el ejercicio de las facultades que este Servicio detenta y los fines para los cuales se encontraba dirigida la información solicitada.

Asimismo, los hechos que dieron origen al requerimiento tienen estrecha relación con la **asimetría de la información** para con los consumidores, puesto que en el marco del mercado financiero es fundamental tener presente que existe un desequilibrio en las relaciones de consumo en atención a la falta de información clara y oportuna que los consumidores tienen de los servicios contratados, como lo son las gestiones y gastos de cobranza extrajudicial, cuestión completamente previsible e inherente a un contrato de esta especie.

Finalmente, hay que tener presente los **parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor,** ya que **HITES** participa en el mercado de forma activa e incentivando de gran manera a los consumidores a adquirir sus productos, de forma que se trata de una empresa que conoce a cabalidad su actividad y las consecuencias que ésta puede generar. Además, se trata de un proveedor de alcance nacional y con masividad en sus

[6] Mensaje del Proyecto de Ley, boletín 9369-03, Oisponible en: https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9783

321
fuite, dos

destinatarios y clientes. Más aún, en tal parámetro objetivo, cabe la diligencia del proveedor en cumplir con los deberes con los requerimientos que formule la Autoridad, de manera que es evidente que se infringe una norma con elevada multa y se deja en evidencia la vulneración a su deber de conducta.

En efecto, a la luz de aquellos **parámetros objetivos que determinar el estándar de conducta a seguir por todo proveedor –en miras de su rubro, oficio, habitualidad de conducta, rol y participación en el mercado, etc**.-, no cabe duda que el incumplimiento de una obligación de carácter legal –aquella establecida en el Art. 58 de la LPDC**-, corresponde a una desviación flagrante de aquella conducta esperable de un profesional en su rubro.**

En mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicito a S.S., se sirva condenar a la denunciada **por la infracción** cometida aplicándole el máximo de la multa, es decir:

Norma infringida	Multa
Artículo 58°	400 UTM

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes,

RUEGO A S.S.: Se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.,** nombre de fantasía **"HITES",** representada legalmente por don **Jaime Anusch Brikisak**, ambos ya individualizados, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenándola por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contemplada en la Ley N° 19.496, con ejemplar condena en costas.

PRIMER OTROSÍ: En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicito a SS., tenga a bien tenerme como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

33)

SEGUNDO OTROSÍ: Ruego a US. tener por acompañada copia simple de mandato judicial, otorgado mediante escritura pública ante don René Benavente Cash, Notario Titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, bajo número de repertorio 13042-2019, de fecha 02 de abril de 2019, que me permite asumir la representación judicial del Sernac, con citación.

Asimismo, ruego a US., se sirva tener por acompañada copia simple del Decreto N° 90 del 23 de abril de 2018, en el cual consta la personería del Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, con citación.

TERCER OTROSÍ: Ruego a S.S. se sirva tener por acompañados los siguientes documentos, bajo el apercibimiento legal correspondiente:

1. Copia simple de Oficio Ordinario N° 4498 de fecha 06 de mayo de 2020.
2. Copia simple de respuesta de fecha 09 de junio de 2020, firmada electrónicamente por don Eduardo Rodríguez Pérez, Gerencia División Legal y Asuntos Corporativos de Inversiones y Tarjetas S.A., con citación.

CUARTO OTROSÍ: Solicito a SS. que, atendido a lo dispuesto en los incisos 1° y 3° del artículo 8° de la Ley N° 18.287, se sirva designar receptor ad hoc del tribunal, para que proceda a practicar todas las notificaciones que se requieran en la presente causa.

QUINTO OTROSÍ: En virtud de lo dispuesto en la Ley N° 21.241, que modifica el artículo 18° de la Ley N° 18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local en materia de notificación de resoluciones, solicito a S.S. que las resoluciones en la presente causa se realicen por medios electrónicos al correo **notificaciones_santiago@sernac.cl.**

SEXTO OTROSÍ: Ruego a S.S. tener presente que, en mi calidad de abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, asumo personalmente el patrocinio y poder de la presente causa. Asimismo, designo abogados patrocinantes y confiero poder, con idénticas facultades de las que estoy investida, a los abogados habilitados para el ejercicio de la profesión, doña **CAMILA UNDA ALISTE,** don **GONZALO ROJAS DONOSO**, don **DIEGO SAAVEDRA**

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

341
Fuita, cuatro

ARRIAGADA, don **CLAUDIO TORRES URZÚA y** don **VICENTE AVILES BARROS,** todos de mismo domicilio, con quienes podré actuar, conjunta o separadamente en la presente causa y que firman conmigo al pie de este escrito, en señal de aceptación.

CONSTANZA GONZÁLEZ POBLETE
16.726.820-K

CAMILA UNDA ALISTE
17.597.690-6

GONZALO ROJAS DONOSO
16.589.993-8

DIEGO SAAVEDRA ARRIAGADA
16.659.670-K

CLAUDIO TORRES URZÚA
18.019.712-5

VICENTE AVILES BARROS
17.407.068-7

Santiago, 19 OCT 2020
Autorizo PoderES

35/
treinta y cinco.

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL Nº 2020-4099 KPB

SANTIAGO, 21 de octubre de 2020

A LO PRINCIPAL: Téngase por interpuesta denuncia por infracción a la ley 19.946 en contra de Inversiones y Tarjetas S.A. Notifíquese en virtud de lo dispuesto en el art. 8 inciso 3° de la ley 18.287, desígnese receptor ad-hoc para tales efectos a la funcionaria del Tribunal sra. Karen Pastene Barros. Vengan las partes a la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba a la audiencia del día 24 de noviembre del año en curso a las 11:00 hrs., con todos sus medios de prueba y bajo apercibimiento legal. **AL PRIMER Y SEXTO OTROSI**: Téngase presente. **AL SEGUNDO OTROSI:** Téngase por acompañado. **AL TERCER OTROSI**: Reitérese en su oportunidad legal. **AL CUARTO OTROSI**: Estese a lo resuelto en lo principal. **AL QUINTO OTROSI**: En virtud de lo dispuesto en el art. 18 inciso 4° de la ley 18.287, téngase como forma valida y expedita de notificación el correo electrónico señalado notificaciones_santiago@sernac.cl. Anótese en la caratula.

NOTIFIQUESE

DICTADA POR DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADA

Santiago, 22/10/2020

Se notifica la presente resolución por correo electrónico en virtud de lo dispuesto en el art. 18 inciso 4° de la ley 18.287 a notificaciones_santiago@sernac.cl.

ROL N° 4099-2020 KPB

36/
Cuenta y sen.

SANTIAGO, noviembre 24 de 2020.

Comparece el abogado don Claudio Felipe Torres Urzúa en representación de SERNAC quien expone:

Que debido a que la denuncia de autos no se encuentra notificada, vengo en solicitar la suspensión de la audiencia del día de hoy, fijándose nuevo día y hora para tales efectos.

VISTOS:

Como se pide, suspéndase la audiencia de comparendo decretada para hoy, y vengan las partes para su celebración el día 18 de diciembre del año en curso a las 10:00 hrs., con todos sus medios de prueba y bajo apercibimiento legal.

Leído, ratifica y firma junto a S.S. quedando notificado de la resolución precedente.

JUEZ

SECRETARIA ABOGADO

fs 37
fente 7
vte

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL N° 4099-2020 KPB

SANTIAGO, catorce de diciembre de 2020

Siendo las 13:35 hrs. me constituí en calle Moneda 970 quinto piso y procedí a buscar a don Jaime Anusch Brikisak en su calidad de representante legal de Inversiones y Tarjetas S.A., persona que no fue habida siendo atendida por Patricio Huerta quien informó que este es el domicilio habitual del requerido y que se encontraba en el lugar del juicio y, en virtud de lo dispuesto en el art. 50 H de la ley 19.496 procedí a notificarlo de la denuncia rolante a fs. 19 y siguientes de autos y proveídos de fs. 35 y 36 de autos. Se entrega copia al sr. Patricio Huerta, quien no firma el libro de la receptora para encontrarlo innecesario.

KAREN PASTENE BARROS
RECEPTOR AD-HOC

Santiago, 15 de diciembre del año 2020

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 50 H de la ley 19.496, se envía carta certificada con esta fecha informando a las partes de la notificación de denuncia que antecede.

KAREN PASTENE BARROS
RECEPTOR AD-HOC

fs. 38
futa,
ocho

CÉDULA DE IDENTIDAD

REPÚBLICA DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

APELLIDOS
RODRÍGUEZ
PÉREZ
NOMBRES
EDUARDO
NACIONALIDAD
CHILENA
SEXO
M
FECHA DE NACIMIENTO
03 JUL 1974
NUMERO DOCUMENTO
108.761.092
FECHA DE EMISIÓN
27 MAYO 2016
FECHA DE VENCIMIENTO
03 JUL 2024
FIRMA DEL TITULAR

RUN 8.957.757-8

Nació en: PICHINCHA, ECUADOR
Profesión: ABOGADO

INCHL1087610922P01<<<<<<<<<<<<<
7407033M2407038CHL8957757<8<<8
RODRIGUEZ<PEREZ<<EDUARDO<<<<<<

Fs. 391 Rete,
Leve.

7ª NOTARÍA DE SANTIAGO
AGUSTINAS 1161, ENTREPISO. FONO : 224294250

El Notario que suscribe, certifica que el documento adjunto denominado "SESION DE DIRECTORIO" es copia fiel e íntegra de la Escritura Pública otorgada en este Oficio con fecha bajo el Repertorio 13580.

1 10

Maria Soledad Santos Muñoz
Notario Público Titular

Firmado electrónicamente por Maria Soledad Santos Muñoz, Notario Público Titular de la Notaria María Soledad Santos Muñoz de Santiago, a las 15:25 horas del día de hoy.
Santiago, 10 de septiembre de 2019

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**20181019173633CC**

MARIA SOLEDAD SANTOS M.
NOTARIO PÚBLICO
7ª. NOTARÍA
SANTIAGO - CHILE

REPERTORIO N° 13.580 / 2018.- **cca.**

Rectificada ~~RECTIFICADA-COMPLEMENTADA-MODIFICADA~~, LA ESCRITURA DEL CENTRO POR ESCRITURA PUBLICA DE Pinc. FECHA 14-11-2018 OTORGADA EN Stgo. STGO. 14-11-2018 NOTARIO PUBLICO 7ª NOTARIA DE SANTIAGO SANTIAGO CHILE

OCTAGESIMA SEXTA SESIÓN DE DIRECTORIO

INVERSIONES Y TARJETAS S.A.

EN SANTIAGO DE CHILE, a veintidós días del mes de octubre del año dos mil dieciocho, ante mi **MARÍA SOLEDAD SANTOS MUÑOZ,** abogado, casada, Notario Público Titular de la Séptima Notaría de Santiago, con oficio en calle Agustinas número mil ciento sesenta y uno, entrepiso, comuna y ciudad de Santiago, comparece: Don **EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ**, chileno, casado, abogado, cédula de identidad número ocho millones novecientos cincuenta y siete mil setecientos cincuenta y siete guión ocho, con domicilio en calle Moneda número novecientos setenta, piso cuarto, comuna y ciudad de Santiago; el compareciente mayor de edad, quien acredita su identidad con su respectiva cédula y expone: Que vengo en reducir a escritura pública parte del acta de la Octogésima Sexta Sesión de Directorio de Inversiones y Tarjetas S.A. celebrada con fecha **tres de octubre del año dos mil dieciocho**, y cuyo tenor es el siguiente: **"OCTOGÉSIMA SEXTA SESIÓN DE DIRECTORIO DE INVERSIONES Y TARJETAS S.A"** En Santiago de Chile a tres de octubre de dos mil dieciocho, siendo las diez horas, se celebró la Octogésima sexta Sesión de Directorio de Inversiones y Tarjetas S.A /la "Sociedad"/ en Avenida Presidente Riesco número cinco mil setecientos once, oficina ochocientos uno, comuna de Las Condes, Santiago. Se encontraban encontraban físicamente presentes los directores señores **Enrique Bone Soto, Ernesto Edwards**

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada - Ley N°19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.notariasantiago.cl o www.notariasyconservadores.cl con el código 20181019173633CC
MARIA SOLEDAD SANTOS MUÑOZ 7ª NOTARIA SANTIAGO
20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a www.notariasantos.cl

Risopatrón y doña Karen Thal Silberstein, y comunicados en forma simultánea y permanente durante toda la sesión los directores señores **Felipe Pérez Walker** y **Cristóbal Hurtado Rourke.** Actuó como Presidente don Enrique Bone Soto y como Secretario don Ernesto Edwards Risopatrón. Se trató y acordó lo siguiente: **FORMALIDADES DE CITACION.** El presidente señalo que oportunamente se envío a los señores directores la citación a la presente sesión de Directorio, informando que los temas a tratar en la misma serian los siguientes: I Cambio de gerente general; y II Revocación de Poderes a ex gerente General, nuevos poderes y estatuto refundido. **I.- CAMBIO DE GERENTE GENERAL:** A continuación, tomó la palabra el señor Bone, quien indicó que no obstante la exitosa labor desarrollada durante diecisiete años por parte del señor Ricardo Brender a cargo de la gerencia General de la Compañía, quien durante su periodo al mando de la empresa logró posicionarla como un actor relevante del retail financiero chileno, estimaba se hacía necesario un cambio para enfrentar con nuevos bríos el plan de extensión y modernización de la Compañía, proponiendo a tales efectos designar como nuevo Gerente General a don Jaime Anusch Brikisak, Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, quien dirige la gerencia de División Financiera del grupo Empresas Hites, cumpliendo su gestión con gran desempeño profesional. Sometida a votación las proposiciones, el Directorio aprobó por unanimidad /i/ poner término al cargo de gerente General que hasta el día de hoy ejercía el señor Ricardo Brender Zwick; y /ii/ designar como nuevo gerente General de la sociedad, a partir de hoy, a don Jaime Anusch Brikisak. **II.- <u>REVOCACIÓN DE PODERES A EX GERENTE GENERAL, NUEVO PODER Y ESTATUTO REFUNDIDO</u>. Uno. <u>Revocación de poderes al Ex gerente General</u>**: El Presidente indicó que atendido el cambio del gerente General aprobado en esta sesión, estima necesario proceder a revocar, a contar de esta fecha, todos los poderes otorgados por la Sociedad al señor Ricardo

Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC
Suprema de Chile

fs. 42

Brender Zwick, cuestión que fue aprobada por todos los miembros del Directorio en forma unánime. Atendido lo acordado precedentemente, se deja expresa constancia que se han revocado expresamente los poderes inscritos en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a fojas veintidós mil cuatrocientos sesenta y dos número diecisiete mil veintinueve del año dos mil once, correspondiente a la inscripción de la escritura pública de fecha catorce de enero de dos mil dos otorgada en la Notaría de don Arturo Carvajal; a fojas diecisiete mil noventa y nueve número doce mil diecinueve del año dos mil doce, correspondiente a la inscripción de la escritura pública de fecha seis de octubre de dos mil once otorgada en la Notaría de don Eduardo Avello Concha; a fojas veintidós mil ciento ochenta y uno número quince mil quinientos treinta del año dos mil doce, correspondiente a la inscripción de la escritura pública de fecha seis de octubre de dos mil once otorgada en la Notaría de don Eduardo Avello Concha; a fojas ochenta mil ciento treinta y seis número cuarenta y seis mil setecientos treinta y nueve del año dos mil quince, correspondiente a la inscripción de la escritura pública de fecha diez de diciembre de dos mil catorce otorgada en la Notaría de doña María Soledad Santos Muñoz; y a fojas veintisiete mil setecientos veintiséis número quince mil trescientos ocho del año dos mil diecisiete, correspondiente a la inscripción de la escritura pública de fecha veinte de marzo de dos mil diecisiete otorgada en la Notaría de doña María Soledad Santos Muñoz. **Dos. <u>Poderes Especiales</u>: a/ Para realizar actuaciones ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras /SBIF/**: El Presidente indicó que, como era de conocimiento de los señores directores, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III.J.Uno.Uno /para la emisión de tarjetas de crédito/ del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los Emisores están obligados a informar a la SBIF y al público cualquier hecho sobre la Sociedad o sus actividades que revista el carácter de esencial, en los

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

términos establecidos en los artículos noveno y décimo de la Ley Número dieciocho mil cuarenta y cinco y en la forma y plazos. Según este último, será responsabilidad del Directorio adoptar una norma interna que contemple los procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades que aseguren dicha divulgación. Al respecto, explicó el Presidente que no obstante que la responsabilidad es del Directorio, estima prudente puede facultarse a uno o más directores, al gerente general de la Compañía y al gerente general de la matriz Empresas Hites S.A., para calificar individual o conjuntamente e informar que un determinado hecho reviste el carácter de esencial. En este sentido, propuso que se faculte al gerente general de la Sociedad, a cada uno de sus directores y al gerente general de la matriz Empresas Hites S.A., para que actuando individual e indistintamente uno cualquiera de ellos, califique que un determinado hecho reviste el carácter de esencial y lo comunique a la SBIF y al mercado en general, en representación de la Sociedad, en los términos y condiciones establecidos por la SBIF al efecto. Esto sin perjuicio de la responsabilidad última que cabe al directorio por la divulgación completa y oportuna de toda información esencial a la SBIF y al mercado en general. Sometida la propuesta a consideración del directorio, los directores acordaron, por unanimidad, conferir el poder especial para determinar el carácter de hecho esencial y suscribir en representación de la Sociedad la comunicación correspondiente, en los términos propuestos por el Presidente. Lo anterior, sin perjuicio de los poderes especiales que el mismo directorio pueda además otorgar al efecto. Asimismo, el directorio acordó conferir poder especial al gerente general de la Compañía y al gerente general de la matriz Empresas Hites S.A., este último en ausencia del primero, lo que no será necesario acreditar ante terceros, para que uno cualquiera de ellos, actuando individual e indistintamente, suscriba en representación de la Sociedad toda y cualquier comunicación o correspondencia requerida por la normativa vigente que deba ser enviada a la SBIF. b/ **Apoderado para recibir notificaciones.** El Presidente señaló que

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**201810191736 33CC**

MARIA SOLEDAD SANTOS M.
NOTARIO PÚBLICO
7ª. NOTARIA
SANTIAGO - CHILE

según prescribe el artículo ochenta y nueve del Reglamento de Sociedades Anónimas, es obligación del directorio designar a una o más personas que individualmente en ausencia del gerente General, la que no será necesario acreditar por el interesado, pueda representar válidamente a la Sociedad en todas las notificaciones que se le practiquen. Para tales efectos, propuso designar a don Eduardo Rodríguez Pérez, Fiscal de la Sociedad, para que pueda ser emplazado en representación de la Sociedad. Sometida la materia a consideración del Directorio, los directores acordaron, por unanimidad, designar don Eduardo Rodríguez Pérez, para que, individualmente, en ausencia del gerente General, pueda representar válidamente a la Sociedad en todas las notificaciones que se le practiquen, en los términos del artículo ochenta y nueve del Reglamento de Sociedades Anónimas. Asimismo, el directorio ordenó a la administración que verificara que esta designación quede debidamente registrada en todos los registros sociales que fuera procedente. c/ **Oficial de Cumplimiento leyes veinte mil trescientos noventa y tres y diecinueve mil novecientos trece:** El Directorio decidió por unanimidad ratificar la designación de doña Elizabeth Araya Morales, como Oficial de Cumplimiento de las Leyes número vente mil trescientos noventa y tres y numero diecinueve mil novecientos trece. **Tres. Nuevo Estatuto de Poderes Refundido de la Compañía:** El Directorio acordó establecer el siguiente estatuto refundido de poderes de la Sociedad, el cual reemplaza a todo otro estatuto de poderes de la Compañía, revocándose en consecuencia todos los poderes conferidos con anterioridad: **PODERES "CLASE A"**: A Uno/ Comprar, vender, permutar y, en general, adquirir y enajenar a cualquier título y en cualquier forma toda clase de bienes corporales e incorporales, muebles, incluidas acciones, bonos, debentures, opciones, efectos públicos y de comercio, títulos de crédito y valores en general; A Dos/ Dar y tomar en arrendamiento, administración o

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

fs. 45

concesión toda clase de bienes corporales o incorporales, raíces o muebles; A Tres/ Constituir a la sociedad en fiadora, aval o codeudora solidaria; A Cuatro/ Constituir, aceptar, posponer, servir y alzar hipotecas, incluso con cláusula de garantía general, tanto sobre inmuebles como sobre naves y aeronaves; A Cinco/ Dar y recibir en prenda bienes muebles, valores, derechos, acciones y demás cosas corporales e incorporales, ya sean civiles, mercantiles, bancarias, agrarias, industriales, de cosa mueble vendida a plazo u otras especiales, y cancelarlas; A Seis/ Constituir censos, servidumbres, derechos de usufructo, uso o habitación, etcétera; A Siete/ Representar a la sociedad con voz y voto en las sociedades, sean éstas anónimas, en comanditas, colectivas, de responsabilidad limitada o de otra naturaleza, comunidades, asociaciones, cuentas en participación, sociedades de hecho y organizaciones de cualquier especie, de que forme parte o en que tenga interés y, en general, ejercitar o renunciar todas las acciones y cumplir todas las obligaciones que a la sociedad correspondan como socia, comunera, accionista o liquidadora de tales sociedades, comunidades, asociaciones, etcétera; y A Ocho/ Constituir, formar parte, integrar o modificar sociedades civiles o comerciales, de personas o de capital, asociaciones, comunidades o corporaciones; pedir la liquidación o disolución anticipada de toda clase de sociedades o asociaciones en que sea parte o tenga interés la sociedad. **PODERES "CLASE B**: B Uno/ Celebrar contratos de seguro, pudiendo acordar primas, fijar riesgos, estipular plazos y demás condiciones, cobrar indemnizaciones, endosar y cancelar pólizas, aprobar e impugnar liquidaciones de siniestros, etcétera; B Dos/ Celebrar contratos de trabajo, colectivos o individuales, contratar obreros, empleados o subalternos y poner término o solicitar la terminación de sus contratos; contratar servicios profesionales o técnicos y poner término a los mismos; B Tres/ Dar y tomar en arrendamiento, administración o

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**20181019173633CC**

MARIA SOLEDAD SANTOS M.
NOTARIO PÚBLICO
7ª. NOTARIA
SANTIAGO - CHILE

concesión toda clase de bienes corporales raíces o muebles; B Cuatro/ Celebrar contratos de comodato, de mutuo, de depósito, de transacción, aún respecto de cosas no disputadas, de transporte, de cambio, de agencia, de comisión, de correduría, de representación y, en general, cualquier otro contrato nominado o no, pudiendo convenir en ellos toda clase de pactos o estipulaciones, estén o no contemplados especialmente por las leyes, y sean de su esencia, de su naturaleza o meramente accidentales; pudiendo fijar riesgos, intereses, rentas, honorarios, remuneraciones, reajustes, indemnizaciones, plazos, aún mayores que los usuales, condiciones, deberes, atribuciones, épocas y formas de pago y de entrega, percibir y entregar, pactar solidaridad o indivisibilidad, tanto activa como pasiva, convenir cláusulas penales y multas, a favor o en contra de la sociedad, modificar estipulaciones, ejercitar y renunciar acciones, como las de nulidad, rescisión, resolución, evicción, etcétera, y aceptar la renuncia de derechos y acciones; rescindir, resolver, resciliar, dejar sin efecto y poner término o solicitar la terminación de actos y contratos; exigir rendiciones de cuentas, aprobarlas u objetarlas; B Cinco/ Colocar y retirar dinero y valores, sea en moneda nacional o extranjera, en depósito, custodia o garantía y cancelar los certificados respectivos; B Seis/ Girar, suscribir, aceptar, reaceptar, renovar, prorrogar, revalidar, endosar en dominio, cobro o garantía, protestar, descontar, cobrar, pagar, cancelar, depositar, transferir, extender y disponer en cualquier forma de cheques, letras de cambio, libranzas, vales, pagarés y demás documentos mercantiles o bancarios, efectos públicos y títulos de crédito, sean nominativos, a la orden o al portador, en moneda nacional o extranjera, y ejercitar todas las acciones que a la sociedad correspondan en relación con tales documentos; B Siete/ Ceder y aceptar cesiones de crédito, sean nominativos, a la orden o al portador y, en general, efectuar toda clase de operaciones con documentos

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

fs. 47.

mercantiles y efectos públicos y de comercio en general; B Ocho/ Otorgar y aceptar novaciones, remisiones, daciones en pago, etcétera. B Nueve/ Invertir en valores mobiliarios y rescatar inversiones en valores mobiliarios, celebrar contratos de fondos mutuos y de rescate de éstos, de compra y venta de valores mobiliarios, contratos de futuros, forward, swap u otros instrumentos financieros derivados, con instituciones nacionales o extranjeras, con el principal propósito de, pero no limitado a, cubrir los riesgos de la fluctuación del tipo de cambio y tasa de interés provenientes de operaciones de crédito de dinero en moneda extranjera que hayan sido contratados, o que se contraten en el futuro, por la Sociedad. B Diez/ Operar con amplias facultades en el mercado de capitales; celebrar compraventas condicionales y a futuro; realizar toda clase de operaciones de comercio exterior y de cambios internacionales, y ejecutar toda clase de operaciones aduaneras; B Once/ Representar a la sociedad ante los bancos nacionales o extranjeros, particulares o estatales, incluso el Banco del Estado de Chile y el Banco Central de Chile, con las más amplias facultades que puedan necesitarse; darles instrucciones y cometerles comisiones de confianza; contratar cuentas corrientes bancarias de depósito, de crédito o especiales; cerrar unas y otras y las que actualmente tenga la sociedad, todo ello en moneda nacional o extranjera; contratar préstamos, sea como crédito en cuenta corriente, avances contra aceptación, etcétera, sea en cualquier otra forma; contratar líneas de crédito o de sobregiro; B Doce/ Celebrar con cualquier institución de crédito, bancos, sociedades, comunidades, asociaciones, personas jurídicas de derecho público o privado y con particulares, contratos de préstamo, mutuos o depósitos; empréstitos directos o indirectos, con o sin garantía; B Trece/ Contratar cuentas de ahorro a la vista, a plazo o condicionales, reajustables o no, en el Banco del Estado de Chile, en los bancos comerciales nacionales o extranjeros, estatales o

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**201810191736 33CC**

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

particulares, en asociaciones de ahorro y préstamo o en cualquier sistema de ahorro; depositar en ellas y retirar, en todo o parte y en cualquier tiempo, los dineros de la sociedad; capitalizar o retirar intereses y reajustes; imponerse de sus movimientos; aceptar o impugnar saldos y cerrar dichas cuentas; y B Catorce/ Conferir mandatos especiales o delegar en parte sus facultades, para objetos específicos que se encuentren comprendidos dentro de los poderes de la Clase "B", cuando ello sea necesario para los efectos de suscribir u otorgar los actos y contratos contemplados en esta Clase. **PODERES "CLASE C":** C Uno/ Comprar, vender, permutar y, en general, adquirir y enajenar a cualquier título y en cualquier forma toda clase de bienes corporales muebles; C Dos/ Aceptar y recibir toda clase de cauciones y garantías en favor de la sociedad; C Tres/ Depositar en las cuentas corrientes bancarias que tenga la sociedad, en moneda nacional o extranjera; imponerse de sus movimientos; aprobar u objetar saldos; retirar talonarios de cheques o cheques sueltos; Arrendar cajas de seguridad, abrirlas y poner término al arrendamiento; C Cuatro/ Cobrar y percibir, judicial y extrajudicialmente, todo cuanto se adeude a la sociedad a cualquier título por cualquier persona, natural o jurídica, de derecho público o privado, incluso el Fisco, servicios o instituciones del Estado, instituciones de previsión, instituciones fiscales, semifiscales, de administración autónoma, etcétera, y sea en dinero o en otra clase de bienes, corporales e incorporales, raíces o muebles, valores mobiliarios, etcétera; C Cinco/ Pagar y, en general, extinguir por cualquier medio las obligaciones de la sociedad; C Seis/ Firmar recibos, finiquitos y cancelaciones y, en general, suscribir, otorgar, firmar, extender, modificar y refrendar toda clase de documentos públicos o privados, pudiendo formular en ellos toda clase de declaraciones; C Siete/ Inscribir propiedad intelectual, industrial, nombres comerciales, modelos industriales, patentar inventos, deducir oposiciones y solicitar

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a www.notariasantos.cl

fs. 48.

nulidades; C Ocho/ Obtener concesiones administrativas de cualquier naturaleza u objeto y sobre cualquier clase de bienes, incluso inmuebles; C Nueve/ Entregar y retirar de las oficinas de correos, telégrafos, aduanas, empresas de transporte terrestre, marítimo o aéreo, toda clase de correspondencia, certificada o no, giros, reembolsos, cargas, encomiendas, mercaderías, piezas postales, etcétera, dirigidas o consignadas a la sociedad; C Diez/ Ocurrir ante toda clase de autoridades políticas, administrativas, incluso de orden tributario, municipal, aduanero, de comercio exterior, etcétera y, en general, ante toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado, o instituciones fiscales, semifiscales, de administración autónoma, de previsión, organismos dependientes del Estado o de las municipalidades, y de servicios que forman parte de ellos, con toda clase de presentaciones, declaraciones, aún obligatorias, peticiones, etcétera, y modificarlas o desistirse de ellas; C Once/ Representar a la sociedad en todos los juicios o gestiones judiciales ante cualquier tribunal, ordinario, especial, arbitral, administrativo o de cualquier otra clase, así intervenga la sociedad como demandante, demandada o tercero de cualquier especie, pudiendo ejercitar toda clase de acciones, sean ellas ordinarias, ejecutivas, especiales, de jurisdicción no contenciosa o de cualquier otra naturaleza; en el ejercicio de esta representación judicial podrán actuar por la sociedad con todas las facultades ordinarias y extraordinarias del mandato judicial, en los términos previstos en el artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil, pudiendo desistirse en primera instancia de la acción deducida, aceptar la demanda contraria, absolver posiciones, renunciar los recursos o los términos legales, transigir, comprometer, otorgar a los árbitros facultades de arbitradores, aprobar convenios y percibir; C Doce/ Representar a la sociedad en las actuaciones que deban cumplirse ante el Banco Central de Chile y otras autoridades en relación

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**20181019173633CC**

fs. 10.

con la importación o exportación de mercaderías, sean temporales o definitivas. En el ejercicio de este cometido, y sin que la enunciación que sigue sea taxativa, podrán presentar y firmar registros de importación y exportación, solicitudes anexas, cartas explicativas, y toda clase de documentación que le fuera exigida por el Banco Central de Chile; tomar boletas bancarias y endosar pólizas de garantía, en los casos en que tales cauciones fueran procedentes, y pedir la devolución de dichos documentos; contratar acreditivos en moneda nacional o extranjera; endosar conocimientos de embarque; solicitar la modificación de las condiciones bajo las cuales se ha autorizado una determinada operación; firmar declaraciones juradas; y, en general, ejecutar todos los actos y realizar todas las operaciones que fueren conducentes al adecuado cumplimiento del encargo que se les confiere; C Trece/ Representar a la Sociedad ante cualquier ministerio, municipalidad, organismo y ante toda otra autoridad, servicio o persona, de derecho público o privado en relación a proyectos, anteproyectos y ejecución de urbanizaciones, transformaciones, fusión de roles, etcétera de inmuebles propios o ajenos, con facultades para hacer toda clase de presentaciones, declaraciones, aun obligatorias, peticiones, solicitudes de servicios, etcétera, modificarlas o desistirse de ellas, y especialmente para acreditar el cumplimiento de requisitos y condiciones impuestas por las autoridades o las normas vigentes; otorgar, suscribir, firmar, rectificar. refrendar, modificar y dejar sin efecto toda clase de anteproyectos, proyectos, solicitudes, presentaciones, permisos, rectificaciones, documentos públicos o privados; y para ejecutar todas las demás actuaciones que sean o se estimen necesarias o útiles para la ejecución y recepción de dichos proyectos de construcción, urbanización, o loteo; C Catorce/ Representar a la sociedad en la operación del sistema computacional remoto de los bancos con que la sociedad tenga contratos de Cuenta Corriente, a

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

fs. 51

través de Internet, mediante la utilización de claves personales y secretas que el Banco les asigne respectivamente, para autorizar y pagar a través de ese sistema las cuentas correspondientes a los listados o nóminas de proveedores de la sociedad y de prestadores de servicios a la sociedad, sin limitaciones de monto y dentro de los términos del servicio contratado por la sociedad con uno o más Bancos nacionales. Para estos efectos quedan especialmente facultados para girar y sobregirar los fondos de las cuentas corrientes y/o de crédito de la sociedad, con todas las facultades que se requieran para ello; C Quince/ Representar a la Sociedad en todo aquello que sea propio de, o que emane de, las relaciones laborales de la sociedad con sus trabajadores ante las Mutualidades de Empleadores, Dirección del Trabajo, Seremi de Salud, y, para comparecer y ocurrir, en representación de la Sociedad, ante toda clase de autoridades políticas, administrativas, municipales, aduaneras, de comercio exterior, etcétera y, en general, ante toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado, o instituciones fiscales, semifiscales, de administración autónoma, de previsión, organismos dependientes del Estado o de las municipalidades, y de servicios que forman parte de ellos, como direcciones e inspecciones del trabajo y laborales, con toda clase de presentaciones, declaraciones, peticiones, etcétera, y modificarlas o desistirse de ellas; Dieciséis/ Representar a la sociedad en todo lo relacionado con las actuaciones que deban cumplirse ante el Servicio de Aduanas, endosar conocimientos de embarque, guías aéreas o documentos que hagan sus veces, otorgar mandato a los Agentes de Aduana que intervengan en las gestiones del Despacho Aduanero de las mercancías, de conformidad al artículo ciento noventa y siete de la Ordenanza de Aduanas, DFL treinta de cuatro de junio de dos mil cinco, texto refundido y sistematizado del DFL doscientos trece, de mil novecientos cincuenta y tres. Practicar todas y cada una de las

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

AS. 52

gestiones que sea necesario realizar para llevar a cabo las operaciones aduaneras; C Diecisiete/ Representar a la sociedad ante el Servicio de Impuestos Internos y Tesorería General de la República, presentando formularios, actualizar y solicitar información de la sociedad, tanto respecto de apertura y cierre de sucursales, cambio de domicilio y cualquier otra información que de acuerdo al artículo sesenta y ocho del Código Tributario sea necesario entregar; solicitar ampliaciones o terminaciones de giro o de actividades; solicitar claves de acceso a internet; todo tipo de solicitudes relacionadas con el proceso de facturación electrónica y solicitar timbraje de documentos tributarios necesarios para el desarrollo del giro social, tales como boletas facturas, boletas, notas de crédito, notas de débito, guías de despacho, libros de contabilidad, libros de control de timbraje, hojas sueltas, así como también cualquier otro documento necesario u obligatorio para la sociedad, lo que incluye la suscripción y presentación de los respectivos formularios, pudiendo además firmar y presentar solicitudes administrativas y, en general, efectuar en nombre de la sociedad todas las gestiones ante el servicio de Impuestos Internos, incluidas las de contestar citaciones, reclamar liquidaciones, solicitar giros y condonaciones de intereses y multas.; Solicitar y gestionar ante la Tesorería General de la República todo tipo de devoluciones y entregas de fondos de la sociedad, ya sea por concepto de devolución de impuestos, pagos en exceso, depósitos de terceros, etcétera, lo que incluye la suscripción y presentación de los respectivos formularios, pudiendo para tales firmar y presentar solicitudes administrativas y, en general, efectuar en nombre de la sociedad todas las gestiones que sean necesarias ante la Tesorería General de la República, con la única limitación de que todo documento de pago deberá ser siempre girado a nombre de la sociedad; y C Dieciocho/ Conferir mandatos especiales o delegar en parte sus facultades, judiciales o extrajudiciales, para

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

objetos específicos que se encuentren comprendidos dentro de los poderes de la Clase "C". Una vez delegado los poderes o conferido mandatos especiales, deberá informarse de esto Comité de Directores. **Designación de Apoderados:** El Directorio acuerda la siguiente nueva designación de apoderados y asignación de facultades, en base al estatuto de poderes refundido, que contempla tres categorías o clases de poderes denominadas "Clase A", "Clase B" y "Clase C". **Primero**.- Los señores Enrique Bone Soto, Ernesto Edwards Risopatrón, Marcos Hites Palombo, Jaime Hites Weber, Andrés Hites Moscovich, Karen Thal Silberstein, Felipe Agustín Pérez Walker y Manuel Cristóbal Hurtado Rourke, y el señor Gonzalo Irarrázaval del Campo, actuando conjuntamente tres cualquiera de ellos y anteponiendo sus respectivas firmas al nombre de la Sociedad, la representarán con las facultades "A Uno", "A Dos", "A Tres", "A Cuatro", "A Cinco", "A Seis", "A Siete", y "A Ocho" de la "Clase A" de poderes. **Segundo**.- Los señores Enrique Bone Soto, Ernesto Edwards Risopatrón, Marcos Hites Palombo, Jaime Hites Weber, Andrés Hites Moscovich, Karen Thal Silberstein, Felipe Agustín Pérez Walker y Manuel Cristóbal Hurtado Rourke, y el señor Gonzalo Irarrázaval del Campo, actuando conjuntamente dos cualquiera de ellos y anteponiendo sus respectivas firmas al nombre de la Sociedad, la representarán con las facultades "A Dos", de la "Clase A" de poderes, y con las facultades "B Uno", "B Tres", "B Cuatro", "B Cinco", "B Seis", "B Siete", "B Ocho", "B Nueve", "B Diez", "B Once", "B Doce", "B Trece" y "B Catorce" de la "Clase B" de poderes. **Tercero**.- El señor Gonzalo Irarrázaval del Campo, actuando conjuntamente con uno cualquiera de los señores Jaime Anusch Brikisak, Enrique Ventura Brodsky, Gonzalo Andrés Marambio Castellón, Juan Carlos Parra Alvarez, Carlos Andrés Niklitschek Levy y Cristián Page Morales, y anteponiendo sus respectivas firmas al nombre de la Sociedad, la representarán con las facultades, "A Dos", de la "Clase A" de poderes, y

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**20181019173633CC**

MARIA SOLEDAD SANTOS M.
NOTARIO PÚBLICO
7ª. NOTARIA
SANTIAGO - CHILE

con las facultades "B Uno", "B Tres", "B Cuatro", "B Cinco", "B Seis", "B Siete", "B Ocho", "B Nueve", "B Diez", "B Once", "B Doce", "B Trece" y "B Catorce" de la "Clase B" de poderes. **Cuarto**.- Los señores Jaime Anusch Brikisak, Enrique Ventura Brodsky, Gonzalo Andrés Marambio Castellón, Juan Carlos Parra Alvarez, Carlos Andrés Niklitschek Levy y Cristián Page Morales, actuando conjuntamente dos cualquiera de ellos y anteponiendo sus respectivas firmas al nombre de la Sociedad, pero en operaciones cuyo monto no supere el equivalente en pesos a ciento cincuenta mil unidades de fomento, según el valor que tenga esta unidad el día de la celebración del respectivo acto o contrato, la representarán con las facultades "A Dos", de la "Clase A" de poderes, y con las facultades "B Uno", "B Tres", "B Cuatro", "B Cinco", "B Seis", "B Siete", "B Ocho", "B Nueve", "B Diez", "B Once", "B Doce", "B Trece" y "B Catorce" de la "Clase B" de poderes. **Quinto**.- Los señores Jaime Anusch Brikisak, Enrique Ventura Brodsky, Gonzalo Andrés Marambio Castellón, Juan Carlos Parra Alvarez, Carlos Andrés Niklitschek Levy y Cristián Page Morales, actuando conjuntamente dos cualquiera de ellos representarán a la sociedad con las facultad "C Catorce" de la "Clase C" de poderes. **Sexto**.- Los señores Gonzalo Irarrázaval del Campo y Jaime Anusch Brikisak, actuando individualmente y anteponiendo su firma al nombre de la Sociedad, la representarán con las facultades "B Seis" de la "Clase B" de poderes; con todas y cada una de las facultades de la "Clase C" de poderes, desde las facultades "C Uno" a las "C Dieciocho", ambas incluidas. **Séptimo**.- En el ejercicio de la facultad "B Dos" de la Clase B, el contrato de trabajo o finiquito del Gerente General, podrá ser suscrito por el señor Gonzalo Irarrázaval del Campo, actuando individualmente, quien no podrá delegar esta facultad. **Octavo**.- En el ejercicio de la facultad "B Dos" de la Clase B, el contrato de trabajo o finiquito de cualquier trabajador que no tenga el cargo de Gerente General o Gerente Divisional, la celebración de

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**20181019173633CC**

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

fs. 15

contratos colectivos de trabajo, la contratación de servicios profesionales o técnicos y el poner término a los mismos podrá ser suscrito por el señor Gonzalo Irarrázaval del Campo, actuando individualmente, quien podrá delegar esta facultad. **Noveno.-** El fiscal señor Eduardo Rodríguez Pérez, actuando individualmente y anteponiendo su firma al nombre de la Sociedad, la representará con las con las facultades del estatuto de poderes de la Clase "C Once", estando facultado para designar mandatarios, abogados patrocinantes y apoderados. En el ejercicio de la representación judicial podrá comparecer como representante legal de la compañía en todas las gestiones y actuaciones en que se cite al representante legal de la sociedad y/o al gerente general, tales como declaraciones indagatorias, absolución de posiciones y demás citaciones personales. Representará a la sociedad en todos los juicios o gestiones judiciales ante cualquier tribunal, ordinario, especial, arbitral, administrativo o de cualquier otra clase, incluidos todo tipo de procesos administrativos, solicitudes y gestiones que se lleven a cabo ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Unidad de Análisis Financiero, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Dirección del Trabajo, Inspección del Trabajo y Servicio Regional Ministerial de Salud, así intervenga la sociedad como solicitante, requirente, requerido, recurrente, recurrido, demandante, demandada o tercero de cualquier especie, pudiendo ejercitar toda clase de acciones, sean ellas administrativas, ordinarias, ejecutivas, especiales, de jurisdicción no contenciosa o de cualquier otra naturaleza; en el ejercicio de esta representación judicial podrán actuar por la sociedad con todas las facultades ordinarias y extraordinarias del mandato judicial, en los términos previstos en el artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil, pudiendo desistirse en primera instancia de la acción deducida, aceptar la demanda contraria, absolver posiciones, renunciar los

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**201810191736 33CC**

MARIA SOLEDAD SANTOS M.
NOTARIO PÚBLICO
7ª. NOTARIA
SANTIAGO - CHILE

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

recursos o los términos legales, transigir, comprometer, otorgar a los árbitros facultades de arbitradores, aprobar convenios y percibir. **Cédulas de Identidad de los Apoderados.** Las cédulas de identidad de los apoderados individualizados en la presente sesión de directorio son: Enrique Bone Soto, cédula de identidad número seis millones cincuenta y seis mil doscientos dieciséis guion cuatro; Ernesto Edwards Risopatrón, cédula de identidad número cinco millones ochocientos noventa y cuatro mil seiscientos once guion siete; Marcos Hites Palombo, cédula de identidad número seis millones trescientos setenta y cuatro mil ochocientos uno guion tres; Jaime Hites Weber, cédula de identidad número seis millones trescientos setenta y seis mil seiscientos noventa y cinco guion K; Andrés Hites Moscovich cédula de identidad número ocho millones trescientos cincuenta y un mil setecientos veintisiete guion uno; Karen Thal Silberstein, cédula de identidad número siete millones seiscientos veintitrés mil ochocientos noventa y dos guion ocho; Felipe Agustín Pérez Walker, cédula de identidad número cinco millones ciento noventa y un mil trescientos cuarenta guion K, Manuel Cristóbal Hurtado Rourke, cédula de identidad número trece millones treinta y ocho mil cincuenta guion seis; Gonzalo Irarrázaval Del Campo, cédula de identidad número siete millones trescientos sesenta y tres mil trescientos cuarenta y uno guion nueve; Jaime Andrés Anusch Brikisak, cédula de identidad número once millones doscientos cincuenta mil seiscientos ochenta y seis guion uno; Enrique Ventura Brodsky, cédula de identidad número ocho millones seiscientos cuarenta mil quinientos noventa y nueve guion siete; Gonzalo Andrés Marambio Castellón, cédula de identidad número ocho millones novecientos once mil ochocientos cincuenta y tres guion cero; Juan Carlos Parra Alvarez, cédula de identidad número trece millones trescientos quince mil quinientos setenta y seis guion siete; Carlos Andrés Niklitschek Levy, cédula de identidad número trece millones

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

fs. 57.

doscientos cincuenta y seis mil cuarenta y cinco guion cinco; Cristián Page Morales cédula de identidad número trece millones cuatrocientos cincuenta y ocho mil trescientos cuarenta y seis guion cero y Eduardo Rodríguez Pérez, cédula de identidad número ocho millones novecientos cincuenta y siete mil setecientos cincuenta y siete guion ocho. **Vigencia de las nuevas designaciones y facultades acordadas y revocación de las efectuadas con anterioridad.** Con el objeto de no entrabar la continuidad de los actos de la administración, se acuerda que las designaciones de apoderados y asignación de facultades acordadas en la presente sesión como nuevo estatuto refundido de poderes, entren en vigencia gradualmente en el tiempo, a medida que los bancos comerciales y terceros que operan con Inversiones y Tarjetas S.A. tomen conocimiento de estas nuevas designaciones y asignaciones, por medio de una copia de la correspondiente escritura pública a que se reduzca la parte pertinente del acta que se levante de esta sesión, y a más tardar el día treinta y uno de diciembre de dos mil dieciocho, fecha a contar de la cual quedarán revocadas definitivamente todas las designaciones de apoderados y asignaciones de facultades efectuadas con anterioridad a esta sesión de Directorio. **CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS.:** Se acordó que los acuerdos adoptados en la presente sesión producirán sus efectos una vez que el acta sea firmada por todos los directores asistentes, sin que sea necesaria su aprobación en una sesión posterior. Asimismo, se acordó facultar a los abogados Eduardo Rodríguez Pérez, Makarena Lagos Sandoval y Mauricio Lavados Concha para que cualquiera de ellos, actuando individualmente, reduzca a escritura pública, en todo o en parte, el acta de la presente sesión de directorio y efectúe todos los trámites, actuaciones y gestiones que fueren necesarios o convenientes para legalizar los acuerdos adoptados, incluida la facultad de solicitar anotaciones,

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzanda.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:**201810191736 33CC**

fs. 58.

cancelaciones, inscripciones y subinscripciones ante el Conservador de Bienes Raíces y Archivo judicial.No habiendo otro asunto que tratar, se levantó la sesión a las once horas. CERTIFICADO: El Presidente y el Secretario, quienes firman la presente acta en virtud de lo dispuesto en el artículo cuarenta y siete de la Ley número dieciocho mil cuarenta y seis sobre Sociedades Anónimas y en la Circular número mil quinientos treinta de la SVS, certifican que los directores señores Felipe Pérez Walker y Cristóbal Hurtado Rourke participaron en esta sesión comunicados en forma simultánea y permanente con las personas presentes en la sala de reunión, a través de un sistema de conferencia telefónica aprobado previamente por el Directorio de la Sociedad. Hay firma de los Señores: Hay firma llegible. **Enrique Bone Soto**, Presidente. Hay firma llegible. **Ernesto Edwards Risopatrón**, Director. Hay firma llegible. **Felipe Pérez Walker**, Director. Hay firma llegible. **Karen Thal Silberstein**, Director. Hay firma ilegible. **Cristóbal Hurtado Rourke**, Director. CONFORME con el original del acta que se ha tenido a la vista y devuelto a su interesado. **EN COMPROBANTE** y previa lectura del presente instrumento firma el compareciente.- Se da copia.- DOY FE.-

EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ.- RUN. 8.952.757-8

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Exoma Corte Suprema de Chile.-
Verifique en www.cbrchile.cl o www.notariosyconservadores.cl con este código:20181019173633CC

20181019173633CC
Para verificar este documento ingrese a
www.notariasantos.cl

fs. 19

Tribunal : Primer Juzgado de Policía Local de Santiago
Rol : 4099-2020 -KBP

S/C
c/d.

EN LO PRINCIPAL: PATROCINIO Y PODER; EN EL OTROSÍ: ACREDITA PERSONERÍA.-

S.J. de Policía Local de Santiago (1°)

EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ, abogado, cédula de identidad N° 8.957.757-8, en representación de la denunciada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, Rut N° 85.325.100-3, ambos domiciliados en calle Moneda 970, cuarto piso, comuna de Santiago, en autos **Rol N° 4099-2020-KBP**, a US. respetuosamente digo:

Que por el presente acto vengo en vengo en conferir patrocinio y poder al abogado don Jaime Lorenzini Barría, Rut N° 10.125.009-1, y en conferir poder a los abogados doña Lucía Elizabeth Burgos Sáez, Rut N° 18.451.330-7, don Pablo Vodanovic Contreras, Rut N° 17.267.278-7, don Matías Andrés Roa Navarrete, Rut 17.045.316-6, don Juan Pablo Cociña Cholaky, Rut N° 18.502.284-6, y doña Nathalia Andrea García Pontigo, Rut 15.831.581-5, quienes podrán actuar en forma conjunta, separada e indistintamente. Los apoderados contarán con las facultades del inciso primero del artículo Séptimo del Código de Procedimiento Civil, y las facultades de aceptar la demanda contraria, absolver posiciones, renunciar los recursos o los términos legales y transigir del inciso segundo de dicho artículo

POR TANTO,

SOLICITO A US. : se sirva tenerlo presente.

OTROSÍ: Que vengo acompañar copia de mi personería para representar a Inversiones y Tarjetas S.A., con citación de la parte contraria.

EDUARDO RODRIGUEZ PEREZ

Firmado digitalmente por EDUARDO RODRIGUEZ PEREZ
Fecha: 2020.12.15 15:06:55 -03'00'

17.267.278-7

ACREDITA CALIDAD DE ABOGADO CERTIFICADO CORTE SUPREMA

E. Rodríguez
P. Vodanovic
J. Lorenzini

Santiago, ...
Autorizo Poder a
P. Vodanovic
E. Rodríguez
J. Lorenzini

Santiago, 18 DIC 2020
Autorizo Poder a
MATIAS ROA NAVARRETE.

fs. 60.

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL N° 2020-4099 KPB

SANTIAGO, 17 de diciembre de 2020

A LO PRINCIPAL: Téngase presente. **AL OTROSI:** Téngase por acompañada.

DICTADA POR DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADO

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

fs 61 (Remite)

ORD. N°: 4498
ANT.: Art. 37 y 58 de la Ley N° 19.496
MAT.: Solicita información que indica

SANTIAGO, 06 DE MAYO 2020

DE : ANDRÉS PAVÓN MEDIANO
SUBDIRECTOR DE CONSUMO FINANCIERO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

Como parte de su facultad para realizar estudios en el área del consumo, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se encuentra desarrollando un diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial. Este estudio tiene por objeto fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por concepto de cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la Ley N° 19.496. Lo anterior, con el fin tanto de proponer fundadamente la dictación de preceptos normativos al Presidente de la República, así como de absolver un conjunto de consultas efectuadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación a estas materias, con miras a promover un adecuado estándar de protección de los derechos de los consumidores. Este estudio se enmarca en la Agenda de Trato Justo del Gobierno de Chile (https://www.gob.cl/agendaantiabusos/consumidor/).

En este marco, nos encontramos recabando datos agregadas sobre el estado de las carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor. Conforme a lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58, particularmente las letras c), e) y k) de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, relativa a la facultad de realizar y promover estudios en el área del consumo, vengo en requerir a Ud. la siguiente información:

[redacted]

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

fs 62
Pelusa 1
0605

1. Indique y describa las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por su representada respecto de los consumidores morosos, especificando:
   1.1. Su política de cobranza extrajudicial, indicando (i) el tipo de gestiones realizadas –v.gr. mails, llamados telefónicos, cartas, SMS; (ii) su frecuencia; y (iii) si ésta contempla variaciones según tramos de días de morosidad, monto de deuda y/o el producto financiero de que se trate.
   1.2. Informe si estas gestiones son realizadas de manera interna por su representada o son externalizadas, en forma parcial o total.
   1.3. Indique si su representada cuenta con una política de rebaja o condonación de gastos de cobranza extrajudicial, detallándola.
   1.4. Informe el número de consumidores beneficiarios de la precitada política de rebaja o condonación en el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019.
   1.5. Informe su política de cobro de intereses moratorios, por cada uno de sus productos, indicando (i) si aplica la tasa máxima convencional o una distinta; y (ii) si cuenta con opciones de rebaja o condonación de dichos intereses.
2. Señale con qué empresas de cobranza externa tuvo contratos vigentes para el período entre 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, e informe:
   2.1. Las tarifas establecidas con dichas empresas, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor; y
   2.2. Adjunte copia de los contratos respectivos en donde consten las tarifas.
3. Informe de manera agregada, considerando el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, y de acuerdo a la planilla en formato Excel que se adjunta, lo siguiente:
   3.1. **Cartera total vigente**, indicar en este ítem la cartera total vigente efectiva para el periodo solicitado.
   3.2. **Cartera morosa[1] de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora**, indicar en este ítem la cartera morosa efectiva para el período solicitado.

[1] En cuanto a la cartera morosa, considerar aquellos montos vencidos y en mora, y no el total de la deuda.

[redacted]

3.3. **Cartera morosa recuperada de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar en este ítem la cartera morosa efectivamente recuperada para el período solicitado.

3.4. **Total gastos de cobranza extrajudicial cobrados, para la cartera de 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de gastos de cobranza efectivamente cobrado[2] a los consumidores para el período solicitado.

3.5. **Total intereses moratorios cobrados cartera 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de intereses moratorios cobrados efectivamente[3] para el periodo solicitado.

3.6. **Total cartera traspasada a empresa de cobranza para mora de 1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de la cartera morosa para el periodo indicado, traspasada a empresas externas.

3.7. **Total cartera recuperada empresa de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total de la cartera recuperada efectivamente, a través de la empresa externa, para el período indicado.

3.8. **Total de pagos por gestión a Empresa de Cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora,** indicar el total pagado, por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado.

De conformidad con el artículo 59 ter de la Ley N° 19.496, los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre la información solicitada, incluso después de haber dejado el cargo.

Ante cualquier consulta sobre esta solicitud, comunicarse con Miguel Pavez al correo electrónico mpavez@sernac.cl. En virtud de lo anterior, y para una adecuada coordinación, solicitamos designar una contraparte técnica sobre las

[2] Se refiere a los gastos de cobranza extrajudicial generados y pagados por el consumidor, es decir, la recaudación realizada por este ítem.
[3] Se refiere a los intereses moratorios generados y pagados por el consumidor, es decir, la recaudación realizada por este ítem.

[redacted]

64
Sebuto,
cuatro

Servicio Nacional del Consumidor

materias requeridas en esta presentación, indicando nombre, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto.

La respuesta al presente oficio deberá ser ingresada dentro del plazo de quince días hábiles administrativos, desde la recepción de este oficio, vía correo electrónico a oficinadepartes@sernac.cl. Dada la actual emergencia sanitaria, el requerimiento de información permitirá ampliar su plazo en la forma legal, por una sola vez, luego del cual su respuesta será obligatoria.

Adicionalmente, solicito a Ud. informar en su respuesta una casilla de correo electrónico institucional de su representada, que sirva para la remisión de la versión digital de futuras comunicaciones por parte del SERNAC.

Por último, informo a Ud. que este Servicio Público hace plena y expresa reserva de las distintas acciones que le franquea la Ley ante un eventual incumplimiento por parte de su representada a lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, entre ellas, requerir judicialmente la exhibición de documentos, requerir multas o accionar los mecanismos de protección que contempla la Ley N° 19.496, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas colectivas y/o procedimientos voluntarios colectivos, u otros que estuviere facultado para ejercer conforme a la ley.

Le saluda atentamente a Ud.,

"Por orden del Director Nacional"

ANDRÉS PAVÓN MEDIANO
SUBDIRECTOR DE CONSUMO FINANCIERO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PVM/mph/rsg
Distribución:

1. Sr. Enrique Espinoza Villalobos, Gerente General, Car. S.A. (Ripley), Alonso de Córdova 5320, piso 12, Las Condes.

[redacted]

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

6T
Petrie
cinco

2. Sr. Eulogio Guzmán Llonna, Gerente General, Agustinas 785, piso 3, Santiago Centro.
3. Sr. Gonzalo Ceballos Guzmán, Gerente General, Nueva de Lyon 71, piso 6, Providencia.
4. Sr. Alejandro Cuevas Merino, Gerente General, Sociedad de Créditos Comerciales S.A (Corona), Arturo Prat 578, piso 4, Santiago Centro.
5. Sr. Gonzalo Irarrazaval del Campo, Gerente Generak, Sociedad Inversiones y Tarjetas S.A. (Hites), Moneda 970, Santiago Centro.
6. Sr. Eduardo Silva Diaz, Gerente General, Kimco S.A (Fashion Park), Panamerica Norte 5951, Conchali.
7. Sr. Victor Wipe Tala, Gerente General, Inversiones SCG S.A – Inversiones LP S.A. (La Polar), Avenida Santa Clara 207, piso 4-Area de cumplimiento, Huechuraba.
8. Sr. Rafael Fuentes Concha, Gerente General, Matickard S.A (Salcobrand), Huérfanos 670, piso 4, Santiago Centro.
9. Sr. Michel Awad Bahna, Gerente General, Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. (Tarjeta Lider BCI- Presto BCI), Av. del Valle 737, Ciudad Empresarial, Huechuraba.
10. Sr. Michel Awad Bahna, Gerente General, Tarjeta Lider BCI, Av. del Valle 737, Ciudad Empresarial, Huechuraba.
11. Sr. Alejandro Arza Safian, Gerente General, Promotora CMR Falabella S.A, Moneda 970, piso 20, Santiago Centro.
12. Sra. Carolina Perez Echeverría, gerente General, Solventa Créditos Ltda., Av. El Salto 4875, piso 5 , Huechuraba.
13. Sra. Carolina Perez Echeverría, Gerente General, Solventa Tarjetas S.A, Av. El Salto 4875, piso 5 , Huechuraba.
14. Sr. Javier Chivite Ruiz, Gerente General, UNICARD S.A., Cerro el Plomo 5680, piso 12
15. Sr. Hernan Mussa Norambuena, Gerente General, Sociedad de Inversiones Tarjeta Family Card S.A., Diagonal Paraguay 490, oficina 51, Santiago Centro.
16. Sr. Sergio Seriche Labbe, Tricard S.A, Apoquindo 4660,piso 8, Las Condes.
17. Subdirección Consumo Financiero
18. Dficina de Partes.(IBA)

[redacted]
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1861778-273003 en:

fs. siguiente
1 de 166

tarjeta hites

Santiago, 9 de junio de 2020

Señor
Andrés Pavón Mediano
Subdirector de Consumo Financiero
Servicio Nacional del Consumidor
Teatinos N°50, Santiago

Ref. Respuesta Requerimiento de Información Oficio Ord. N°4498 de 6 de mayo de 2020 del Servicio Nacional del Consumidor

De nuestra consideración,

Con fecha 6 de mayo de 2020 hemos recibido en nuestro correo de Inversiones y Tarjetas S.A. (en adelante, indistintamente "Tarjetas Hites" o la "empresa") Oficio Ord. N°4498 del Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac"), por medio del cual se requiere a nuestra empresa información relacionada con gastos de cobranza extrajudicial entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

En términos generales, el artículo 58 de la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPC") contempla una serie de limitaciones a Sernac para requerir información a los proveedores, en particular, las contenidas en los incisos 5° y 7°. El inciso 5° expresa: "*Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público* (...)". Por su parte, el inciso 7° indica lo siguiente: "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.*"

Hacemos especialmente presente que, en virtud de la actualización de la LPC con la Ley N°21.081, se produjeron una serie de erróneas interpretaciones y actualizaciones al artículo 58 de la LPC por parte de la Biblioteca Nacional de Congreso ("BCN"), cuyo texto publicado difiere de la efectiva modificación realizada por el artículo 1°, número 44, letra d) de la Ley N°21.081. Así, la norma actualizada publicada por BCN reemplazo el inciso 7° y no el inciso 6° de la norma, razón por la cual eliminó las limitaciones a la facultad de requerir información de Sernac contenidas en el inciso 7° transcrito. Sin embargo, el texto vigente promulgado y publicado en el Diario Oficial mantiene vigente el inciso 7° del artículo 58 de la LPC, que reglamenta limitaciones a la facultad de requerir información.

67

tarjeta hites

De este modo, los requerimientos de información deben cumplir lo expresado en los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la LPC del texto promulgado y publicado vigente, que a continuación se enuncian: (i) deben referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial; (ii) solo pueden referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; (iii) no pueden incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento; (iv) no pueden incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos; y, (v) no pueden incluir la entrega de antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor.

A continuación, respondemos el requerimiento de información de referencia.

1. **Indique y describa las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por su representada respecto de los consumidores morosos, especificando:**
   - 1.1. **Su política de cobranza extrajudicial, indicando (i) el tipo de gestiones realizadas v.gr. mails, llamados telefónicos, cartas, SMS; (ii) su frecuencia; y (iii) si ésta contempla variaciones según tramos de días de morosidad, monto de deuda y/o el producto financiero de que se trate.**
   - 1.2. **Informe si estas gestiones son realizadas de manera interna por su representada o son externalizadas, en forma parcial o total.**
   - 1.3. **Indique si su representada cuenta con una política de rebaja o condonación de gastos de cobranza extrajudicial, detallándola.**
   - 1.4. **Informe el número de consumidores beneficiarios de la precitada política de rebaja o condonación en el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019.**
   - 1.5. **Informe su política de cobro de intereses moratorios, por cada uno de sus productos, indicando (i) si aplica la tasa máxima convencional o una distinta; y (ii) si cuenta con opciones de rebaja o condonación de dichos intereses.**

Respecto a la pregunta 1.1. manifestamos que, actualmente, la empresa cuenta con una política para la administración de riesgo de crédito, la cual contempla criterios generales para el tratamiento de los casos de normalización. Esta política es implementada para los consumidores morosos a través de gestiones por SMS, correos electrónicos y llamadas telefónicas, respetando los criterios indicados en el artículo 37 de la LPC, durante días y horas que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil y no afectando la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros, ni la situación laboral de nuestros clientes. La frecuencia de las gestiones dependerá, por una parte, del logro en la contactabilidad del cliente (con el objetivo de comunicarle la mora en el pago), y por otra, del tramo de morosidad en la que se encuentre el cliente respectivo. Asimismo, hacemos presente que nuestra política en materia de gestión de cobranza extrajudicial comprende variaciones según el tramo de días de mora y el monto de la deuda de cada cliente.

Respecto a la pregunta 1.2., la política en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementada por Tarjetas Hites para los consumidores morosos es realizada por la sociedad Administradora Plaza S.A. (continuadora legal de Comisiones y Cobranzas S.A.), la cual, a su vez, externaliza parcialmente algunas gestiones a por empresas de cobranza externas, como se expresará en la respuesta a la pregunta 2.

tarjeta hites

Respecto a las preguntas 1.3., y 1.4, informamos que no existe una politica general para la rebaja o condonación de gastos de cobranza. Las Políticas de Gestión de Riesgos de Crédito de la Compañía solo establecen los órganos internos y cargos que estarán autorizados para conceder dichas rebajas y condonaciones. Consecuentemente, no se cuenta con una política concreta ni con un registro de número de clientes beneficiados con determinadas rebajas o condonaciones.

Con todo, hacemos presente que los siguientes factores inciden en la posibilidad de efectuar en un caso concreto determinadas condonaciones o rebajas: monto de la deuda; la capacidad de pago del deudor; el plazo de mora; la conveniencia del ejercicio de la vía judicial, campañas internas y objetivos en tratamiento de cartera de mora, entre otros factores.

Respecto a la pregunta 1.5. informamos que nuestra politica de cobro de intereses moratorios, de acuerdo con la cláusula novena del Contrato de Tarjeta de Crédito opera en caso de mora o simple retardo en el pago íntegro y oportuno de cualquiera de las obligaciones que asuma el titular del producto de Tarjeta de Crédito, aplicándose la tasa máxima convencional de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°18.010 que Establece Normas para las Operaciones de Crédito y Otras Obligaciones de Dinero que Indica, desde la fecha de la mora o simple retardo y hasta la fecha del pago efectivo. Asimismo, informamos que Tarjetas Hites no cuenta con una política general de rebaja o condonación de intereses moratorios. La Política de Gestión de Riesgos de Crédito entrega la facultad de determinar las circunstancias en que se efectuarán rebajas y condonaciones a áreas internas de la empresa.

2. **Señale con qué empresas de cobranza externa tuvo contratos vigentes para el período entre 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, e informe:**
   - **2.1. Las tarifas establecidas con dichas empresas, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor; y**
   - **2.2. Adjunte copia de los contratos respectivos en donde consten las tarifas.**

En primer lugar, informamos que durante dicho periodo mantuvimos contrato vigente con Comisiones y Cobranzas S.A. (actualmente Administradora Plaza S.A.), quien a su vez mantuvo contratos vigentes con las siguientes empresas: Servicios Integrales Alexis Sandoval Alarcón E.I.R.L., Multicob Chile SpA, Empresa de Servicios Externalizados Effectiva SpA, Servicios Comerciales S.A., Services Analytics and Collections SpA, BAck Office S.A., Gestión y Servicios Ltda., Novacontact S.A.

Ahora bien, en relación con la pregunta 2.1. concerniente a las tarifas establecidas con la empresa de cobranza externa que representan los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por los consumidores, informamos que, sin importar la naturaleza de la gestión, número o frecuencia, responden a los porcentajes máximos que el artículo 37 de la LPC permite cobrar, esto es, a un 9% en obligaciones de hasta UF10, a un 6% por la parte que excede de UF10 y hasta UF50, y a un 3% por la parte que excede UF50, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede.

En cuanto a la estructura de tarifas en concreto con cada proveedor, estimamos que dicha solicitud excede de las facultades legales de Sernac en el marco de un requerimiento de información, razón por la cual no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarlos en conformidad al inciso 5° del artículo 58 de la LPC,

tarjeta hites

al no referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial que el proveedor de manera deba suministrar obligatoriamente al público en cumplimiento de una norma jurídica, ni al inciso 7° del mismo artículo y cuerpo legal , dado que, no cumple con el requisito de tratarse de información relevante para el consumidor o que consideraría para sus relaciones de consumo, y constituye información confidencial referida a la estrategia de negocios de MAF cuya revelación puede afectar nuestro desenvolvimiento competitivo y vulnera las cláusulas de confidencialidad contractuales pactadas con nuestros proveedores.

Por lo demás, dichas tarifas se encuentran resguardadas por acuerdos de confidencialidad suscritos con los respectivos proveedores, situación que no nos permite divulgar su contenido a terceros, incluyendo a Sernac.

Respecto a la pregunta 2.2. que requiere adjuntar copia de los contratos donde consten las tarifas, hacemos presente que no se refiere a información básica comercial, no es información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo, y constituye información confidencial referida a la estrategia de negocios de Tarjetas Hites, razones por las cuales no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarla. Adicionalmente, el contrato de prestación de servicios con Comisiones y Cobranzas S.A. (actualmente Administradora Plaza S.A.) está sujeto a una obligación de reserva y confidencialidad con dicho proveedor que nos impide su divulgación.

3. **Informe de manera agregada, considerando el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019, y de acuerdo a la planilla en formato Excel que se adjunta, lo siguiente:**
   - **3.1. Cartera total vigente, indicar en este ítem la cartera total vigente efectiva para el periodo solicitado.**
   - **3.2. Cartera morosa de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar en este ítem la cartera morosa efectiva para el período solicitado.**
   - **3.3. Cartera morosa recuperada de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar en este ítem la cartera morosa efectivamente recuperada para el período solicitado.**
   - **3.4. Total gastos de cobranza extrajudicial cobrados, para la cartera de 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de gastos de cobranza efectivamente cobrado a los consumidores para el período solicitado.**
   - **3.5. Total intereses moratorios cobrados cartera 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de intereses moratorios cobrados efectivamente para el periodo solicitado.**
   - **3.6. Total cartera traspasada a empresa de cobranza para mora de 1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de la cartera morosa para el periodo indicado, traspasada a empresas externas.**
   - **3.7. Total cartera recuperada empresa de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total de la cartera recuperada efectivamente, a través de la empresa externa, para el período indicado.**
   - **3.8. Total de pagos por gestión a Empresa de Cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicar el total pagado, por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado.**

70
setenta

tarjeta hites

En relación a las preguntas 3.1. a 3.8., referidas a la cartera total vigente, morosa, morosa recuperada, al total de los gastos de cobranza extrajudicial, al total de intereses moratorios cobrados, al total de la cartera traspasada y recuperada; en línea con lo expresado precedentemente, hacemos presente que no se trata de antecedentes o documentación referida a información básica comercial; no se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; y, constituye información confidencial de la estrategia de negocios de Tarjetas Hites cuya revelación afecta su desenvolvimiento competitivo, razones por las cuales no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarla.

Respecto a la pregunta 3.8. referida al total de pagos por gestión a la empresa Comisiones y Cobranzas S.A. (actualmente Administradora Plaza S.A.), hacemos presente que, adicionalmente a lo indicado, nos encontramos sujetos a la obligación de reserva y confidencialidad con dicho proveedor que nos impide su divulgación.

Solicitamos a Sernac decretar la reserva de la información proporcionada en este documento en consideración a lo señalado en el artículo 58 de la LPC y demás regulación aplicable. Lo anterior fundado en la circunstancia que toda la información proporcionada constituye información confidencial que se refiere a la estrategia de negocios de nuestra empresa y su revelación puede afectar nuestro desenvolvimiento competitivo ya que se trata de antecedentes comerciales de carácter confidencial y sensible de Tarjetas Hites. En efecto, los antecedentes que se proveen corresponden a información de carácter comercial, todo lo cual corresponde a información privativa de Tarjetas Hites que guarda directa relación con su desenvolvimiento competitivo en el mercado.

En caso de requerirse una aclaración, complemento o exista alguna diferencia de criterio en cómo se ha abordado la respuesta a alguna de las preguntas incluidas en el oficio respectivo, se hace especialmente presente que nuestra compañía estará atenta y disponible para ser contactada. Para estos efectos agradecemos considerar el siguiente dato de contacto y como contraparte técnica: Eduardo Rodríguez Pérez, correo electrónico: eduardo.rodriguez.perez@hites.cl. Adicionalmente, como contraparte técnica agradecemos considerar el siguiente dato de contacto: Gilberto Bórquez Paschin; Gerente de Cobranza; correo electrónico gilberto.borquez@hites.cl; teléfono 227265051.

Esperamos que la información entregada por Inversiones y Tarjetas S.A. en esta presentación sea recibida por el Sernac en conformidad.

Sin otro particular, saluda atentamente,

EDUARDO RODRIGUEZ PEREZ

Firmado digitalmente por EDUARDO RODRIGUEZ PEREZ
Fecha: 2020.06.09 16:44:28 -04'00'

Eduardo Rodríguez Pérez
Gerencia División Legal y Asuntos Corporativos
Inversiones y Tarjetas S.A.

MANUAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
Ley 19.496

1.- INTRODUCCION.

En el marco de la modificación legal a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) que se produce con la dictación de la Ley N° 20.555 (D.OF. 5.12.2011), que dota de atribuciones en materias financieras a la Institución, y que entre otros aspectos, otorga la facultad al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de requerir de los proveedores una serie de antecedentes adicionales a la información básica comercial, resulta necesario y obligatorio, en virtud de la nueva norma, señalar de manera pública y detallada en nuestro sitio web, mediante el presente *Manual de Requerimiento de Información,* cuales son los antecedentes que se podrán solicitar a los proveedores, en virtud del requerimiento de información creado por la nueva legislación, el cual deberá y podrá ser utilizado por Sernac para la ejecución y cumplimiento de sus atribuciones y mandato legal.

2.- RELACION AUTORIDAD ADMINISTRATIVA Y SECTOR REGULADO.

De acuerdo a lo anterior y en el marco de la actividad administrativa que ejerce el SERNAC en su función general de protección de los *derechos-intereses* de los consumidores, se pueden distinguir tres tipos de actividad administrativa:

1.- ***De fomento,*** esto ocurre cuando el Servicio actúa por medios persuasivos o de recomendación, como ocurre con la información que se pone a disposición de los consumidores respecto a un determinado mercado con el propósito de que adopten mejores decisiones de consumo, también las actividades dirigidas a fomentar el derecho a la educación de los consumidores, o las campañas comunicacionales.

2.- ***De servicio público***, esto es, cuando el Servicio asume de manera directa una función pública realizando alguna prestación a favor de los consumidores, como puede ser la función de mediación en los conflictos de consumo.

3.- ***De limitación,*** esto es, cuando el Servicio restringe, limita o impone algún tipo de conductas a los proveedores, como ocurre con los requerimientos de información básica comercial, los requerimientos de información objeto de este documento y que resulten indispensables para ejercer las atribuciones orgánicas de la institución, o la de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, ya sea denunciando o haciéndose parte en las causas en que este comprometido el interés general de aquellos.

El presente tema se encuentra en estricta relación con los distintos intereses que se tutelan a través del estatuto de protección a los consumidores, entendiendo estos como qué tipo de bien jurídico se quiere proteger, y reconociendo que en muchas ocasiones ellos están dispersos en distintos cuerpos legales que forman el sistema de protección al consumidor en nuestro país, y respecto del cual el SERNAC tiene plena legitimación en su tutela. a partir de la facultad contemplada en el artículo 58 letra g) de la LPC.

Lo anterior queda claro en la el siguiente texto. *"En lo que se refiere a la protección del consumidor la actividad de limitación consiste de manera fundamental en establecer restricciones y deberes a los proveedores que ofrecen bienes y servicios, es decir, en señalar de manera imperativa cómo deben actuar para no poner en peligro los intereses públicos especialmente salud y seguridad e intereses económicos y sociales de los consumidores, y en determinar cuál es la conducta correcta y cuál no. Después de ello la Administración deberá vigilar que los deberes y limitaciones se cumplan, y de no ser así adoptar las medidas correctivas que correspondan de acuerdo a su estatuto legal".* (Gema Botana García / Miguel Ruiz Muñoz, Curso de Protección Jurídica de los Consumidores, McGraw-Hill, España, 1999)

Los intereses públicos en protección al consumidor se pueden agrupar en tres categorías:

- **Deber de no poner en peligro la salud y seguridad de los consumidores.**
  Los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar ningún riesgo para la salud o integridad personal.
- **Deber de respetar los intereses económicos y sociales de los consumidores.**
  Se comprenden en ellos las limitaciones a las cláusulas que se pueden incorporar a los contratos, exigibilidad de los consumidores de lo ofertado o publicitado por un proveedor, en promociones, ofertas y publicidad en general, no defraudar la buena fe de los consumidores y usuarios, el no cometer engaños publicitarios y los elementos de abusividad que pueden estar presentes en las cláusulas de los contratos de adhesión, entre otras materias.
- **Deber de informar positiva y correctamente a los consumidores y usuarios.**
  En este deber se comprende a la información del etiquetado y envases, los precios, los instructivos y manuales de uso y garantía de productos, información precontractual en el ámbito crediticio, entre otros aspectos.

Las dos primeras agrupaciones están comprendidas en el presente Manual de requerimiento de Información, y la tercera en el requerimiento de información básica comercial, de acuerdo a la definición del concepto art. 1, número 3 de la LPC.

3.- CONCEPTO DE INFORMACIÓN EN EL MANUAL DE REQUERIMIENTO.

Es toda aquella información que es estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al Servicio, las cuales se encuentran mandatadas en la Ley. (Art. 58 letra g) inc. 5 LPC)

Este concepto debe ser distinguido del concepto de Información Básica Comercial, señalado en la LPC en su Artículo 1°, número 3 y que la define como, **los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de norma jurídica.**

También se considera Información Básica Comercial, en la venta de bienes y prestación de servicios, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, **la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.**

4.- REQUISITOS DEL REQUERIMIENTO

4.1. REQUISITOS DE FORMA

4.1.1.- Forma del Requerimiento: El requerimiento debe formularse por escrito.

4.1.2.- Plazo de Respuesta: El plazo que determine Sernac, el que no podrá ser inferior a 10 días hábiles administrativos.

4.1.3.- Concepto legal de días hábiles administrativos: El artículo 25 de la **Ley 19.880**, que establece **bases de los procedimientos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado (D.OF. 29.05.2003),** señala que para el cómputo de los días hábiles, se entenderán como inhábiles los días sábados, domingos y festivos. Es decir, el día hábil administrativo es de lunes a viernes.

4.1.4.- Cómputo de los plazos y forma de comunicación al proveedor: Los plazos se computarán a contar de la fecha en que legalmente se entiende comunicado el requerimiento al proveedor. En consecuencia, si se comunica el requerimiento en forma personal, el cómputo del plazo iniciará al día siguiente hábil. Si se comunica por correo certificado, caso en el cual se entenderá materializada la comunicación al tercer día hábil del timbre de correos, el plazo se computará a contar del día hábil siguiente de "comunicado". Si la comunicación se efectúa en forma electrónica, caso en el cual se remitirá a la dirección electrónica públicamente informada por el proveedor a los consumidores como dirección de contacto o a la dirección electrónica informada a Sernac a efectos de los convenios de interoperabilidad, el plazo se computará de igual forma que las comunicaciones

74
siete cuatro

efectuadas en forma personal. Si el último día del plazo es inhábil, se entenderá automáticamente prorrogado al primer día hábil siguiente.

4.1.5.- Forma de respuesta: En el requerimiento de información se especificará la forma en que el proveedor debe dar respuesta. Si se determina que la respuesta debe ingresar por oficina de partes ésta deberá ser ingresada dentro del horario de atención informado. En el caso de respuestas electrónicas, estas deberán indicar en el asunto el número de requerimiento (oficio) que responde. En caso de envíos electrónicos con adjuntos éstos deberán remitirse conjuntamente con la respuesta tomando la precaución comprimirlos en formato ".zip", según su peso, para asegurar su recepción, sin perjuicio de reiterarlos mediante su copia digital en CD.

4.2. REQUISITOS DE FONDO

4.2.1.- Información o antecedentes relevantes: La documentación solicitada en virtud de este requerimiento será la **relevante** para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. Para estos efectos se entenderá como relevante, aquella que Sernac estime como atingente, oportuna y preponderante para que el consumidor ejerza sus derechos con pleno respeto a la LPC.

4.2.2.- Antecedentes que no podrán solicitarse:

a) Antecedentes que tengan **más de un año de antigüedad** a la fecha del respectivo requerimiento.

b) Aquellos que La Ley califique como **secretos**.

c) Aquellos que constituyan información confidencial que se refiera a la **estrategia de negocios del proveedor. A estos efectos se entenderá *que se trata de aquella información tendiente a mantener o mejorar las ventajas competitivas, la posición de mercado y las utilidades económicas de una empresa en razón de sus competidores reales o potenciales, en un escenario definido y bajo un contexto de libre y leal competencia y respeto de los derechos de los consumidores.***

d) Los que no se ajusten a lo dispuesto en el presente manual.

5.- DEMORA INJUSTIFICADA DE RESPUESTA Y SUS EFECTOS

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes constituye infracción a la LPC exponiendo el proveedor infractor a una multa de hasta 400 UTM, que

75 siete, cinco

le podrá imponer el juez de Policía Local ante el cual se presente la respectiva denuncia. Se entenderá para estos efectos que concurre una "negativa o demora injustificada" toda vez que el proveedor no de respuesta íntegra al requerimiento de información dentro del plazo otorgado por el Servicio.

El proveedor podrá, de conformidad con el artículo 26 de la ley **19.880**, solicitar ampliación del plazo el que se podrá conceder por un término que no exceda de la mitad del mismo, lo anterior si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de terceros. En todo caso la petición y decisión sobre la ampliación debe producirse antes del vencimiento del plazo cuya prórroga se solicita.

6.-ANTECEDENTES QUE PUEDEN SOLICITARSE EN VIRTUD DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

En virtud del presente Manual de Requerimiento de Información, el Servicio Nacional del Consumidor, podrá solicitar de los proveedores los siguientes antecedentes, documentos informes u otros, los cuales son necesarios para la adecuada ejecución de las funciones de la Institución, señaladas en el Artículo 58 de la Ley, las cuales se reproducen a continuación en lo pertinente. La nómina siguiente podrá ser actualizada o modificada tantas veces lo estime pertinente el Sernac, caso en el cual la versión modificada será publicada en la página web oportunamente.

El **artículo 58** de la LPC, dispone que: .- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley Nº 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.

76
Retenida
2 ori

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.
La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

De acuerdo a lo anterior los antecedentes, documentos, informes u otros, que el Servicio Nacional del Consumidor, puede solicitar a los proveedores, en virtud de la aplicación del presente Manual, son lo que a continuación se especifican:

- ✓ Solicitud de información de precios de productos o servicios.
- ✓ Solicitud de información ofertada al público, por pizarra, web u otro medio. La información de este punto se refiere a publicación de precio contado o crédito de bienes y servicios.
- ✓ Solicitud de información de precios de sala de venta o compra vía web.
- ✓ Solicitud de información de respaldo de ofertas, promociones y de comprobabilidad publicitaria. Lo anterior se refiere a las bases que regulan las respectivas promociones u ofertas y a los argumentos, informes, documentos u otros que permitan comprobar las aseveraciones publicitarias, sujetas a comprobabilidad.
- ✓ Información de participación de mercado del proveedor y/o empresa.
- ✓ Información sobre número de transacciones financieras,

- ✓ Información sobre número de operaciones de determinado producto y/o servicio, la cual puede ser solicitada en el marco de estudios de la Institución, de elaboración de encuestas o ranking de cumplimiento de la Ley, o de procedimientos de mediaciones.
- ✓ Información de tarifados en general.
- ✓ Solicitud de informes de auditoría externa.
- ✓ Solicitud de informes de auditoría que dé cuenta de compromisos con SERNAC, sin perjuicio de aquellas que se soliciten en virtud de una mediación colectiva.
- ✓ Información relativa al precio y su determinación para encuestas de precios.
- ✓ Medios de verificación para la identificación de productos.
- ✓ Número y naturaleza de reclamos en un problema de consumo.
- ✓ Solicitud de antecedentes de respaldo respecto del número de reclamos informados a SERNAC.
- ✓ Solicitud de antecedentes de respaldo respecto de información proporcionada a SERNAC.
- ✓ Número y naturaleza de afectados y Número de clientes y/o afiliados en un problema de consumo.
- ✓ Medidas de reparación y resarcimiento para los clientes afectados a implementar por la empresa ante un problema de consumo determinado, sin perjuicio de aquellos casos calificados y que correspondan a infracciones inminentes o en curso que exijan un proceder más rápido para adecuada protección de los derechos de los consumidores.
- ✓ Solicitud de informes técnicos del proveedor, ya sean realizados directamente o por intermedio de terceros.
- ✓ Historial de los movimientos, transacciones y comportamientos de pago efectuadas por el cliente.
- ✓ Comprobante de compras (voucher) o registros de transacciones del consumidor.
- ✓ Fórmulas o base de cálculo para determinar los cargos que se efectúan a los consumidores.
- ✓ Informe de tasación y/o liquidación del tasador.
- ✓ Calidad de empresa relacionada o sociedades de apoyo al giro.
- ✓ Conformación, características y políticas sobre cartera vencida y castigada, tanto contable, como tributariamente.
- ✓ Políticas de cobranza extrajudicial y judicial, lo que incluye las instrucciones otorgadas a los prestadores externos de servicios de cobranza.

78
Ptcia, acto

- ✓ Documentos en que conste las renegociaciones, repactaciones, reprogramaciones, concesiones de plazo y, número de clientes alcanzados, afectados o considerados para cada modalidad.
- ✓ Número y ubicación de Servicios de atención al cliente, sucursales y oficinas.
- ✓ Número y ubicación de cajeros automáticos.
- ✓ Sistema de reajustabilidad que aplica y fundamentaciones.
- ✓ Registro o respaldos de la operaciones realizadas por los sistemas automatizados y de transmisión de fondos y de datos.
- ✓ Comprobante de aviso por pérdida, extravío, robo o hurto de tarjeta de crédito, incluyendo las notificaciones electrónicas y telefónicas.
- ✓ Información sobre falsificación, fraude, suplantación y/o clonación de los sistemas automatizados y de transmisión de fondos y de datos.
- ✓ Información relativa a la Ley 19.628 y sus modificaciones legales; en lo específico como da cumplimiento a velar por la seguridad de la información de los consumidores, puntualmente en el uso y destino de los datos personales, ya sea de proveedores respecto de los cuales existe un contrato, sea o no de adhesión que lo vincule con el consumidor, o bien, a proveedores de bases de datos.
- ✓ Representante legal del proveedor y su individualización, y la de su subrogante, suplente o continuador legal y/o estatutario.
- ✓ Respaldos del acto de compra o contratación a través de la boleta o documentación respectiva cuando sea posible, tanto de bienes como de servicios.
- ✓ Información sobre pagos o transacciones en línea por internet o vía telefónica, ya sea efectuada con tarjeta de crédito, o con cargo en estado de cuenta.
- ✓ Cantidad de reclamos recibidos por proveedores ante un problema de consumo, pudiendo identificar a los clientes según el medio de pago.
- ✓ Información referida a contratos de adhesión, para determinar el grado de cumplimiento del mismo con la normativa vigente, lo cual comprende solicitar ejemplares del texto o tenor de los contratos en stock, sus modificaciones, ajustes o reemplazos.
- ✓ Marca, importador o distribuidor respecto de la aplicabilidad de una alerta de seguridad en el país, en relación a un determinado producto o servicio inseguro, peligroso o potencialmente riesgoso, ya sea debido a sus características intrínsecas o en relación a sus condiciones de de uso. Lo anterior comprende la fase indagatoria de la alerta de seguridad, fase de notificación y medidas de seguridad, fase indagatoria de incidente de seguridad, y la fase de seguimiento de implementación de medidas.

- ✓ Número de consumidores o clientes con contratos o servicios vigentes o activos.
- ✓ Información relativa a la calidad de la empresa en contratos de seguro colectivos, lo cual comprende solicitar copia de sus condiciones generales y particulares.
- ✓ Información relativa a seguros ofrecidos o comercializados en forma electrónica, en particular sobre el tipo de seguro, sus condiciones generales y particulares y la información proporcionada al contratante o asegurado antes de contratar.

80
ocHeita

tarjeta hites

Santiago, 16 de diciembre de 2020

CERTIFICADO

Yo, Walter Krefft Moreno, cédula de identidad N° 8.526.346-3, en mi calidad de Gerente General de Inversiones y Tarjetas S.A. (Tarjeta Hites), certifico que la empresa ha definido como información confidencial lo siguiente:

1. Secretos industriales, definidos como todo conocimiento sobre productos o procedimientos industriales, cuyo mantenimiento en reserva proporciona a su poseedor una mejora, avance o ventaja competitiva.

2. Información sujeta a secreto y reserva bancarios de acuerdo con la Ley General de Bancos.

3. Información que se refiera a la estrategia de negocios de Tarjeta Hites entendiéndose como aquella información tendiente a mantener o mejorar las ventajas competitivas, la posición de mercado y las utilidades económicas de Tarjeta Hites en razón de sus competidores reales o potenciales, en un escenario definido y bajo un contexto de libre y leal competencia y respeto de los derechos de los consumidores. Entre la información que forma parte de la estrategia de negocios de la compañía se encuentra la cartera total vigente de clientes, la cartera morosa, la cartera morosa recuperada, el total de los gastos de cobranza extrajudicial que gestiona la compañía, las cifras relacionadas con el total de intereses moratorios cobrados, los antecedentes relacionados con el total de la cartera de clientes traspasada y recuperada.

4. Aquella que sea definida como tal en los contratos de Tarjeta Hites con otros proveedores, prestadores de servicio o sus colaboradores, pudiendo incluir modelos de cálculo de tasas, modelos de evaluación de riesgos, políticas de precios (actuales o futuros), estructura de costos, volúmenes de producción o comercialización de productos y servicio que ofrece la compañía (actuales o proyectados), planes de expansión e inversiones, políticas de importaciones, listas de clientes y de proveedores, términos y condiciones de pago internas, estrategias comerciales, estrategias para el diseño y contenido de ofertas y promociones, tratativas de negocios, información técnica y financiera, activos de propiedad industrial e intelectual, bases de datos, memorándums, contactos, informes, pautas y minutas internas o de terceros, know-how sobre la Tarjeta Hites, y otros antecedentes que no sean de público conocimiento.

Walter Kreft Moreno
Gerente General
Inversiones y Tarjetas S.A.

Verificado y Firmado por

ACEPTA

Certificado Inf. Comercial

HITES_CP

(2 páginas)

Creado el 2020-12-17 16:59:20 - N° Doc.: A1-8007-31F0-2691-BD D2

Este documento es una representación de un documento original en formato electrónico. Para verificar el estado actual del documento, verifíquelo en https://5.dec.cl

Los certificados de Acepta cumplen con los estándares internacionales para firma electrónica, lo que no implica que sean compatibles con todos los software de visualización, no afectando ello en caso alguno la validez de la firma

Firma Simple
Validado con Pin

Firmante:	8526346-3 KREFFT MORENO, WALTER ANDRES
Institución - Rol:	HITES_CP - FIRMANTE HITES
Fecha de Firma:	2020-12-17 16:59:32.84752
Auditoría Autentia:	NONE-N1FW-QF65-MQJQ
Operador:	8526346-3

Ocheita
dos / 82

tarjeta hites

Santiago, 17 de diciembre de 2020

CERTIFICADO

Yo, Walter Krefft Moreno, cédula de identidad N° 8.526.346-3, en mi calidad de Gerente General de Inversiones y Tarjetas S.A. (Tarjeta Hites), certifico que en los últimos 5 años la empresa:

- No ha sido sancionada por un tribunal, Civil o de Policía Local, por infringir la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en lo relativo al deber de entregar la información requerida por el Servicio Nacional del Consumidor en sus labores de fiscalización.

- No ha sido denunciada o querellada por el Servicio Nacional del Consumidor por falta de entrega de información requerida en virtud de sus facultades, salvo en la causa Rol N° 4099-2020-KPB seguida actualmente ante el1° Juzgado de Policía Local de Santiago.

Walter Krefft Moreno
Gerente General
Inversiones y Tarjetas S.A.

Ocultos
fr 1/83

Verificado y Firmado por

ACEPTA

Certificado de Conducta

HITES_CP

Creado el: 2020-12-17 16:52:34 - Nº Doctor: A1-8606-11F5-E689-A3D7

Este documento es una representación de un documento original firmado electrónicamente. Para verificar el estado actual del documento, verifíquelo en https://5.dec.cl

Los certificados de Acepta cumplen con los estándares internacionales para firma electrónica, lo que no implica que sean compatibles con todos los software de visualización, no afectando ello en caso alguno la validez de la firma

Firma Simple
Validado con Pin

Firmante:	8526346-3 KREFFT MORENO, WALTER ANDRES
Institución - Rol:	HITES_CP - FIRMANTE HITES
Fecha de Firma:	2020-12-17 16:59:35.268481
Auditoría Autentia:	NONE-N1FW-QF65-MQJQ
Operador:	8526346-3

Contraloría General de la República

84/
octavo
7 cuarto

Dictamen	037339N13

Texto completo

N° 37.339 Fecha: 12-VI-2013

El Secretario General de la Universidad Mayor consulta acerca de la legalidad del oficio N° 7.919, de 2012, de la Jefa (S) de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), mediante el cual se le requirió información sobre el otorgamiento de la tarjeta/credencial universitaria que se estaría entregando directamente o a través del Banco Santander a los alumnos de esa institución educacional, de acuerdo al detalle que tal instrumento apunta, lo que podría vulnerar la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

Al respecto, el SERNAC manifiesta, en síntesis, que se encuentra dentro de sus atribuciones legales el haber realizado la solicitud de que da cuenta el interesado, según lo regulado en el artículo 58 de la ley N° 19.496 -que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores-, y el "Manual de Requerimiento de Información Adicional a Proveedores. Ley N° 20.555", publicado en su página web.

Sobre el particular, el inciso primero del N° 3 del artículo 1° de la anotada ley N° 19.496, dispone que debe entenderse por información básica comercial "los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.". Añade su inciso tercero que dentro de tal concepto, se debe considerar, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor.

Enseguida, la letra d) de su artículo 2°, prescribe que quedan sujetos a las disposiciones de ese texto normativo los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, en cuanto a las normas y facultad que allí expone.

Por su parte, el inciso cuarto de la letra g) de su artículo 58, previene que "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.".

Agrega, el inciso quinto del mismo literal y precepto, que los proveedores también estarán obligados a proporcionar al SERNAC toda otra documentación que se les solicite y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden, para lo cual, esa entidad estatal publicará en su sitio web institucional un manual de requerimiento de información el que deberá "señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse.".

Precisa, su inciso sexto que la documentación pretendida solo puede referirse a "información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo.", con las prohibiciones que detalla.

A su vez, el aludido manual, en su N° 6 contempla dentro de lo que puede ser exigido a los proveedores, la "Información relativa a la Ley 19.628 y sus modificaciones legales; en lo específico como da cumplimiento a velar por la seguridad de la información de los consumidores, puntualmente en el uso y destino de los datos personales, ya sea de proveedores respecto de los cuales existe un contrato, sea o no de adhesión que lo vincule con el consumidor, o bien, a proveedores de bases de datos.".

En ese contexto normativo, resulta pertinente dilucidar si el requerimiento realizado al recurrente cumple con los requisitos que los consignados incisos quinto y sexto de la letra g) del artículo 58 de la ley N° 19.496 exigen al SERNAC.

Para ello, es dable manifestar que de acuerdo al artículo 2°, letra f), de la citada ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, los datos personales son "los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.".

A su turno, el inciso primero de su artículo 4° indica que "El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.". Añaden sus incisos segundo y tercero, que tal autorización debe constar por escrito, previa notificación al afectado del propósito del almacenamiento y posible comunicación al público de lo recabado.

Atendido lo expuesto y considerando que la Universidad Mayor podría estar efectuando un tratamiento de los señalados datos de sus alumnos a través de la entrega por parte del Banco Santander de la tarjeta/credencial universitaria, y que sería necesario conocer los antecedentes que acreditaran el consentimiento de los estudiantes en tal sentido, se estima que lo solicitado por el SERNAC se enmarca dentro de las atribuciones que el legislador le ha entregado a esa entidad pública y que puede ser considerada como información relevante para el consumidor.

Consecuente con lo anterior, es dable concluir que el oficio N° 7.919, de 2012, del SERNAC se ajustó a derecho.

Ramiro Mendoza Zúñiga
Contralor General de la República

85/
octavo, cinco

86)
ocHenda
1 Sri.

SAN BERNARDO, Uno de Junio de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ,** Abogado, Director Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos Nº 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, formula denuncia contravencional en contra de **SALCOBRAND S.A., (Farmacias Salcobrand),** representada legalmente por don **ALBERTO NOVOA PACHECO,** ambos con domicilio en Avenida General Velásquez N° 9981, comuna de San Bernardo, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), 23, 28 letra c) y 33 inciso 1° de la citada ley, la que funda en que por mandato de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley del Consumidor, el Servicio que representa, a través de un Ministro de Fe, don NICOLAS CORVALAN PINO, ingresó los días 30 y 31 de mayo de 2017, a la página web del proveedor SALCOBRAND, cuyo link de acceso es https://salcobranconline.cl/cyberday, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información dirigida al público en relación a los precios, ofertas, promociones y descuentos que se ofrecieron en el marco del Cyberday que se llevó a efecto los días 29, 30 y 31 de mayo de 2017. Señaló, que luego de ingresar el Ministro de Fe, a la página web antes individualizada, se percató de los siguientes hechos:

Durante el desarrollo del evento, los días 30 y 31 de mayo del 2017, se constata que los precios de los productos individualizados en el acta de Ministro de Fe, ofrecidos durante el evento, eran iguales a los precios informados previos al citado evento, tales son: 1.- EUCERIN HYALURON-FILLER OJOS 15 ML, $21.990.-; 2.- EUCERYN MEN AF SH 75 ML, $13.099.-; 3.- PURETE THERM DEMAQ 200 ML, $12.299.-; y 4.- AQUA THERMALE SP 150 ML, $9.090.-

En consecuencia, indicó, que resulta evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, indujo a error o engaño en los consumidores, al incumplir con la promesa publicitaria u ofrecimiento público que difundió durante el evento Cyberday pasado, toda vez, que se pudo constatar que los precios de los productos ofrecidos eran iguales a los precios informados antes del desarrollo de dicho evento. Agregó, que lo anterior, constituye una clara infracción a la Ley 19.496, por lo que el Servicio que representa, en cumplimiento de su imperativo legal, procedió a poner los hechos en conocimiento del Tribunal.

Señaló como normas infringidas los artículos 3 inciso 1° letra b), 23, 28 letra c) y 33 inciso 1° de la Ley N° 19.496. Agregó, que conforme lo dispuesto en el artículo 59 bis de dicha ley, se desprende la facultad de los Ministros de Fe del Sernac, para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley N° 19.496, tal como acontece en la especie. Indicó que las normas infringidas son de responsabilidad objetiva, y que el proveedor tiene un deber profesional de responsabilidad. Por lo anterior, solicitó se condenará al proveedor denunciado a pagar una multa de 50 UTM por infracción al artículo 3 inciso 1° letra b), 50 UTM por infracción al artículo 23, 750 UTM por infracción al artículo 28 letra c) y 50 UTM por infracción al artículo 33, todos de la Ley N° 19.496, más las costas de la causa.

Que, a fojas 41, rola agregada al proceso la certificación de la Sr. Receptora actuante en autos, de la notificación de la denuncia de foja 1, con su proveído de fojas 35, y la resolución de fojas 40, a don ALBERTO NOVOA PACHECO, representante legal de SALCOBRAND S.A..

Que, a fojas 163 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por doña DANIELA ARDILES ARAYA, y del apoderado de la parte denunciada de SALCOBRAND S.A., don JAIME LORENZINI BARRIA.

La parte denunciante del SERNAC, ratificó la denuncia infraccional, en todas sus partes, solicitando que la denunciada de autos sea condenada al máximo de las multas establecidas en los artículos 3 inciso 1° letra B, 23, 28 letra C, y 33, de la ley 19496, con costas.

La parte denunciada, contestó por escrito la acción interpuesta en su contra, solicitando se tenga como parte integrante del proceso, haciendo especialmente presente, que la empresa ha cumplido correctamente con los deberes de información que regulan el evento CYBERDAY, como acreditará. Agregó, que el SERNAC no leyó las bases que regulaban la promoción respectiva y ha incurrido en un grave error, al considerar que existen incumplimientos e infracciones, que obedecen únicamente a una falta de cuidado y diligencia mínima de parte de la institución denunciante, por lo anterior, solicitó que en definitiva, se rechace en todas sus partes la denuncia infraccional, con expresa condena en costas, y, precisamente, por las circunstancias de haber cometido errores el SERNAC en su proceder, generando desgaste al Tribunal y a la contraparte, solicitó además, que

octavo
2 ocho/8

de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 letra E, de la Ley 19496, se califique la acción como temeraria y se aplique una multa de 200 UTM.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.

Se rindió prueba testimonial, y documental. No se formularon peticiones.

Que, a fojas 204, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE LAS CUESTIONES PREVIAS.-

A.- RESOLUCION DE TACHAS.

PRIMERO: Que, a fojas 163 vuelta, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, formuló la tacha consignada en el artículo 358 N°s 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil en contra de la testigo doña MACARENA ANDREA MUNDET NORAMBUENA, en atención a que en la respuesta dada a la pregunta de tacha, manifestó ser dependiente de la parte que la presentó a declarar.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada, evacuó el traslado conferido, solicitando el rechazo de la tacha formulada, en razón de que si bien la ley establece inhabilidad relativa para declarar en el caso de las personas dependientes, existe numerosa jurisprudencia que rechaza las tachas opuestas en contra de testigos, fundadas en la relación de subordinación o dependencia laboral. Lo anterior, por cuanto, las leyes laborales constituyen una garantía suficiente para que los trabajadores puedan declarar libremente, sin presión de sus empleadores. Además, si se aceptare esta causa, y en particular en este caso, respecto de esta testigo, se privaría a las partes y al Tribunal de elementos probatorios de alta importancia, dado el conocimiento directo que tiene la testigo respecto de los hechos materia de este juicio. Finalmente, dada la profesión de la testigo, y la antigüedad laboral y experiencia en la empresa, no es dable presumir que presente un testimonio alejado de los principios de imparcialidad y objetividad

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, apartándose del sistema de la prueba legal o tasada donde la ley dispone cuál es el valor probatorio de convicción que debe atribuírsele a cada medio probatorio, en cuanto a su naturaleza o mérito comparativo, pero siendo

fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

CUARTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba testimonial conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la tacha deducida en contra de la testigo, será rechazada, toda vez, que la valoración y apreciación de tal medio probatorio de conformidad a las reglas de la sana crítica, es privativa de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

B.- OBJECION DE DOCUMENTOS.

SEXTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 176 y siguientes, la parte denunciante objetó los documentos acompañados por la contraria, consistentes en Copia de Bases Legales del evento Cyberday de mayo de 2017, Comunicado de prensa de Cámara de Comercio de Santiago de fecha 24 de mayo de 2017, sobre Cyberday 2017, y Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio, por tratarse de copias simples, sin certificación de funcionario público, es decir, instrumentos privados emanados de terceros que no los han reconocido en juicio, careciendo de autenticidad e integridad.

SEPTIMO: Que, a fojas 184, la parte denunciada de SALCOBRAND S.A., evacuó el traslado conferido, solicitando el rechazo de las objeciones planteadas.

OCTAVO: Que, como ya se ha señalado, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

NOVENO: Que, de esta forma, el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

DECIMO: Que, de acuerdo a lo expuesto, las impugnaciones a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

II.- RESOLUCION DEL ASPECTO INFRACCIONAL.

DECIMO PRIMERO: Que, se ha denunciado a **SALCOBRAND S.A.**, por infringir los artículos 3 inciso 1° letra b), 23, 28 letra c) y 33 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

DECIMO SEGUNDO: Que, la parte denunciada, contestó la acción infraccional deducida en su contra, solicitando se rechace en todas sus partes, con expresa condena en costas, en consideración a que los días 29, 30 y 31 del mes de marzo de 2017, se llevó a cabo el evento Cyberday en Salcobrand, donde alrededor de 166 marcas, incluida su parte, participaron ofreciendo promociones, ofertas y beneficios sobre productos y servicios determinados, los que debían ser contratados vía electrónica a través de la web. Durante dichos días, los consumidores, pudieron adquirir los productos adheridos al evento a través de las diferentes páginas web, con precios rebajados y otros beneficios. Dichos descuentos pueden tomar la forma de rebajas en sus precios unitarios, descuentos en segunda unidad o compras de tres unidades por el precio de dos, dependiendo de las marcas y líneas de producto. En el caso específico de su parte, las características de la promoción se encontraban descritas íntegramente en las bases legales que regulan el evento, la que podía ser consultada en la dirección www.salcobrandonline.cl/cyberday. Agregó, que los descuentos ofrecidos durante dicho evento, y que son atingentes al juicio eran los siguientes: 1.- EUCERYN HYALURON-FILLER OJOS 15 ML (SKU 245767): Producto en Cyberday con 50% de descuento en la segunda unidad; 2.- PURETE THEM DEMAQ 200 ML (SKU 5970298): Producto en Cyberday con 50% de descuento en la segunda unidad; 3.- AQUA THERMALE SP (SKU 5970466): Producto con 50% de descuento en la segunda unidad. Por otro lado, señaló que el producto EUCERIN MEN AF SH 75 ML (SKU 240040) no estaba incluido en las ofertas especiales del evento CYBERDAY, pues bien, con fecha 31 de mayo de 2017, a las 17.30 horas, don Nicolás Corvalan Pino, en su calidad de Ministro de Fe de la denunciante, levantó el acta acompañada por el SERNAC, señalando en ella que su parte habría informado los mismos precios antes y durante el Cyberday respecto de los

Vacatio,
mno/91

productos Eucerin Hyaluron - Filler Ojos 15 Ml, Eucerin Men AF SH 75 ML, Purete Them Demaq 200 ML; y Aqua Thermale SP. Indicó, que lo anterior constituye un error evidente e inexcusable por parte de la querellante, si se tiene presente que el texto literal de las bases señala precisamente qué productos están incluidos dentro del evento, bajo qué condiciones y que dicho documento estuvo disponible de manera permanente, accesible e ininterrumpida durante toda la vigencia del evento. En consecuencia, indicó que el Sernac, a través de su Ministro de Fe, cometió los siguientes errores fundamentales: No leyó las bases que regulan las características y condiciones de las promociones ofrecidas, además de los productos que se encontraban incluidos en el CyberDay; omitió, además, determinar cuál era la promoción ofrecida para efectos de comprobar su efectividad; se limitó a dar por ciertos y efectivos hechos no declarados, ni implícita ni explícitamente, por Salcobrand ni en su página web ni en ningún otro medio; fundado en lo anterior, indicó que SERNAC, procedió a afirmar que su parte había cometido una infracción a la LPC, la que se configura sobre hechos inexistentes. En otras palabras, señaló, que la querella ha sido interpuesta ante este Tribunal únicamente por la falta de diligencia de SERNAC al momento de ejercer su facultad investigativa de posibles infracciones a la Ley N° 19.496. Por lo anterior indicó, que su parte no indujo a error o engaño, ni cometió otra infracción en relación a la entrega de información de los productos en el CyberDay. No existe infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que no hubo daño a los consumidores, ni negligencia de parte de la querellada. No se configuró infracción alguna a las normas de la información comercial básica ni de publicidad engañosa. Además, agregó, que el régimen de responsabilidad en la Ley de Protección al Consumidor no es objetivo como planteó la denunciante, y en el evento que se haya cometido una infracción a dicha ley, la conducta descrita es una sola, por lo que no se puede generar una multiplicidad de sanciones como solicita el Sernac. Por lo anterior, solicitó rechazar la denuncia con expresa condena en costas.

DECIMO TERCERO: Que, la parte denunciada de SALCOBRAND S.A., rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de doña MACARENA ANDREA MUNDET NORAMBUENA, ingeniero comercial, con domicilio en Las Hualtatas 7482, Vitacura, quien señaló, trabajar en SB o SALCOBRAND en el área comercial, subgerencia de E-COMMECE y CANALES DIGITALES desde hace 3 o 4 años, está a cargo del área, ve lo que tiene que ver con ventas on line y redes sociales, Twiter, Facebook, etc. Agregó, que respecto de los hechos denunciados, sabe que hay un

litigio entre SERNAC y SALCOBRAND, por el CYBERDAY, específicamente por la promoción del año 2017, los días 29, 30 y 31 de mayo de ese año. Su área es la que organiza ese evento y otros. Sabe que hay conflicto por algunos productos y su promoción, pero solicitó que el Tribunal se lo explicara. Leída la denuncia, la testigo respondió que los productos que se mencionan a fs.2, aparecen con igual precio, antes y durante el evento, pero no se menciona que tenían un descuento de un 50%, en la segunda unidad, y un producto, EUCERIN MEN AFTERSHAVE, no participó en el evento, cosa que aparece en las bases legales de la campaña. Repreguntada la testigo, señaló que las bases legales estuvieron, a disposición del público, durante todo el evento CYBERDAY 2017, y que se suben a la página dos horas antes que empiece el evento y se mantienen hasta que se entrega el último producto del evento; que los beneficios de CYBERDAY pueden ser descuentos o promociones, como tres por dos, dos por uno y descuentos en la segunda unidad, y no exclusivamente, en rebajas de la primera unidad de producto; que en las mismas bases de este evento sale un listado de los todos los productos, con su código, nombre y la promoción respectiva que tienen, esto es, cada línea indica si un producto tiene un descuento directo, tres por dos, dos por uno o descuento en la segunda unidad; que los consumidores, valoran bastante los beneficios como descuento en segunda unidad, o tres por dos, incluso una de la promociones más vendidas, de la categoría infantil es el tres por dos en pañales, de todas las marcas, donde hemos vendido más de 1600 unidades en un día, sólo de una marca. Y qué respecto de los productos señalados, para CYBER siempre se reciben reclamos, pero estos días del evento no recibimos reclamos respecto del precio y beneficios de los productos detallados en la querella.

DECIMO CUARTO: Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Acta de Ministro de Fe, suscrita por don NICOLAS CORVALAN, que rola a fojas 21 y siguientes de autos; **2.-** Copia de Resolución Exenta N° 016, que establece cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, de fecha 14 de enero de 2013, que rola a fojas 73 y siguientes del proceso; y **3.-** Copia de pantallazo de la página web www.sernac.cl, donde consta la nómina de ministro de fe, que rola a fojas 67 y siguientes de autos.

DECIMO QUINTO: Que, la parte denunciada de SALCOBRAND S.A., rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia de las

Vavaita, fs/83

bases legales del evento CyberDay de mayo de 2017, disponible en ese momento en www.salcobrand.cl, que rolan a fojas 78 y siguientes de autos; **2.-** Comunicado de prensa de Cámara de Comercio de Santiago, de fecha 24 de mayo de 2017, sobre CyberDay, que rola a fojas 132 y siguientes del proceso; **3.-** Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, que rola a fojas 137 y siguientes de autos; **4.-** Gráfica publicitaria de CyberDay 2017 en www.salcobrand.cl, que rola a fojas 136 del proceso; **5.-** Certificado de inexistencia de reclamos en lo relativo a los productos Eucerin Hyaluron-Filler Ojos 15 Ml; Eucerin Men AF SH 75 ML; Puerete Therm Demaq 200 ML; Aqua Thermale SP, emitido con fecha 21 de marzo de 2018, que rola a fojas 173 de autos;

DECIMO SEXTO: Que, del análisis de los antecedentes del proceso, es posible concluir que la controversia radica en determinar si la denunciada **SALCOBRAND S.A.**, el día que el Ministro de fe realizó la fiscalización, infringió o no los artículos 3 inciso 1° letra b), 23, 28 letra c) y 33 inciso 1° de la Ley N° 19.496, señaladas en la presentación de foja 1 y siguientes, al ofertar los siguientes productos:

1.- EUCERIN HYALURON-FILLER OJOS 15 ML, por $21.990.-;

2.- EUCERYN MEN AF SH 75 ML, por $13.099.-;

3.- PURETE THERM DEMAQ 200 ML, por $12.299.-; y

4.- AQUA THERMALE SP 150 ML, por $9.090.-

DECIMO SEPTIMO: Que, respecto de los productos signados con los números 1, 3 y 4 del considerando anterior, es preciso indicar que en el acta del Ministro de Fe acompañada a fojas 21 y siguientes de autos, específicamente en las fotografías de fojas 22, 28 y 31 de autos, se lee claramente la siguiente frase "50% 2ª Unidad", lo que corrobora lo sostenido en su defensa por la parte denunciada, quien acreditó a través de las "Bases Legales" que rolan a fojas 78 y siguientes de autos, específicamente en la fojas 130, como además destacó con banderillas, que la oferta publicitaria para dichos productos consistía en un 50% de descuento en la segunda unidad. Es decir, respecto a la oferta, comunicada a través de dichas publicaciones, a juicio de esta Sentenciadora, la denunciada no infringió de manera alguna las normas de la Ley N° 19.496, como lo logró acreditar en autos, y que se aprecia en forma clara, en la misma publicidad acompañada por la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor.

DECIMO OCTAVO: Que, respecto del producto "EUCERYN MEN AF SH 75 ML", es preciso señalar que revisadas las "Bases Legales" acompañadas por la parte denunciada, en ninguna parte de ella, aparece que dicho producto se haya

encontrado en la promoción el día de la fiscalización, por lo que no debió haber sido objeto de comparación con los precios que era ofertado antes del día de la promoción. De esta forma, se acogerá la tesis planteada por la denunciada, pues además el Servicio Nacional del Consumidor, conjuntamente con el acta del Ministro de Fe, no acompañó algún otro documento o probanza que acreditará que dicho producto se encontraba en oferta el día 30 y 31 de mayo de 2017, como lo consigna el Ministro de Fe al realizar su inspección. Lo anterior, se ve reforzado a partir de la declaración de la testigo presentada por la parte denunciada la que ratificó dicho aserto.

DECIMO NOVENO: Que, conforme a lo anterior, se rechazará la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en la parte resolutiva de la presente sentencia, y se absolverá a la denunciada SALCOBRAND S.A., al no tener responsabilidad infraccional en los hechos denunciados.

VIGESIMO: Que, respecto de la solicitud formulada por la parte denunciada, en cuanto a declarar temeraria la acción incoada en su contra, esta será rechazada, por cuanto el Servicio Nacional del Consumidor, obra en virtud de un imperativo legal establecido en el artículo 58 de la Ley N° 19.496.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15.231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698 del Código Civil, y artículos 3 inciso 1° letra b), 23, 28 letra c), 33 inciso 1°, 50, 50 A, 50 E, 58 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA** la denuncia infraccional de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se **ABSUELVE** a la denunciada **SALCOBRAND S.A.**;

II.- Que, se desestima la petición de la denunciada, en cuanto a declarar temeraria la denuncia infraccional.

III.- Que, se condena en costas a la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° **10351 - 1 - 2017.**

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

Certifico que alegó revocando la abogada Daniela Ardiles y confirmando el abogado Jaime Lorenzini. Santiago, diez de septiembre de 2018. Karin Bustamante. Relatora.

Santiago, diez de septiembre de dos mil dieciocho.

Al folio 50.313: Téngase presente.

Vistos:

Que las alegaciones vertidas por el recurrente, en nada alteran las conclusiones a que ha arribado la sentencia impugnada y habiendo sido totalmente vencida la parte denunciante, corresponde ratificar la condena en costas, atendido lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

En virtud de estos fundamentos y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de uno de junio de dos mil dieciocho, escrita a fojas 205 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local-263-2018.

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS OLIVARES
Ministro
Fecha: 10/09/2018 12:00:28

CARLOS CRISTOBAL FARIAS PINO
Ministro
Fecha: 10/09/2018 12:00:29

CLAUDIA ANDREA LAZEN MANZUR
Ministro
Fecha: 10/09/2018 12:00:29

XCFLGPJQMI

Noventa y seis / 96

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Roberto Ignacio Contreras O., Carlos Cristobal Farias P., Claudia Lazen M. San miguel, diez de septiembre de dos mil dieciocho.

En San miguel, a diez de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

XCFLGPJQML

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada

97/
Vovanto, ate
1/C
SP

EN LO PRINCIPAL: CONTESTA DENUNCIA INFRACCIONAL; **PRIMER OTROSÍ:** SOLICITA SE DECLARE ACCIÓN TEMERARIA: **SEGUNDO OTROSÍ**: ACOMPAÑA DOCUMENTOS. **TERCER OTROSÍ**: TÉNGASE PRESENTE.

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (1°)

PABLO VODANOVIĆ CONTRERAS, abogado en representación de la denunciada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.** (en adelante, "Hites"), en autos sobre supuesta infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Rol **N°4099-2020-KPB**, a S.S. respetuosamente digo:

Que, en este acto y estando dentro de plazo legal, vengo en contestar la denuncia que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "Sernac") ha interpuesto en contra de mi representada, solicitando desde ya su rechazo con expresa condena en costas, en virtud de los antecedentes de hecho y argumentos de derecho que expongo:

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Con fecha 19 de octubre de 2020 Sernac ha interpuesto denuncia infraccional en contra de mi representada por una supuesta infracción al inciso quinto y siguientes del artículo 58 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPC") solicitando se le condene a una multa de 400 Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, "UTM"), al considerar que Hites no le proporcionó la información y/o antecedentes requeridos en oficio N°4498 del 6 de mayo de 2020.

Sin embargo, aquello no se ajusta a la realidad. Dicho oficio fue recibido en las oficinas de mi representada el 6 de mayo de 2020 y **contestado en tiempo y forma a Sernac el día 9**

98/
veinte
ocho

de junio de 2020, según consta de la carta de respuesta que se acompaña en el segundo otrosí de esta presentación.

II. ACERCA DE UNA CORRECTA INTERPRETACIÓN DE LAS FACULTADES DE SERNAC

En términos generales, el artículo 58 de la Ley N°19.496 de la LPC contempla una serie de limitaciones a Sernac para requerir información a los proveedores, en particular, las contenidas en los incisos 5° y 7°. El inciso 5° expresa: "*Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que* ***digan relación con la información básica comercial****, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público (…)*". Por su parte, el inciso 7° indica lo siguiente: "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a* ***información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo****. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan* ***información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor****, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.*"

Respecto a lo señalado es pertinente mencionar que, tras la modificación a la LPC con la Ley N°21.081, se produjeron interpretaciones erróneas al artículo 58 por la Biblioteca Nacional de Congreso, la cual publicó una ley concordada alejada de la expresa literalidad de la modificación del artículo 1°, número 44, letra d) de la Ley N°21.081, puesto que reemplazó el inciso 7° y no el inciso 6° del artículo 58, eliminando una parte de las limitaciones a la facultad de requerir información de Sernac. Sin perjuicio de esta errónea interpretación, el texto vigente promulgado y publicado en el Diario Oficial no ha modificado el inciso 7° del artículo 58 de la LPC, manteniéndose vigentes las limitaciones en el contempladas.

Esta norma, que cobra la mayor importancia en este litigio, es la siguiente:

> "*Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean*

99
Udatte,
nuevo

solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles".

Por consiguiente, de acuerdo con los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la LPC, los requerimientos de información de Sernac deben:

(1) referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial;

(2) solo referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo;

(3) no incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento;

(4) no incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos; y,

(5) no incluir la entrega de antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor.

En dicho contexto, el alcance de la facultad de requerir información de Sernac se ve limitada por la propia LPC, lo cual no puede ser desconocido por la autoridad pública como parece hacerlo Sernac en el escrito de denuncia de autos. El hecho que Sernac copie sólo una parte de la normativa aplicable -art. 58 de la LPC- da muestra de lo anterior, toda vez que altera el sentido y alcance de la norma jurídica que deberá tener en consideración S.S. para resolver la presente controversia jurídica.

La decisión de Sernac relativa a copiar sólo partes de los articulados normativos no resulta casual ni antojadiza puesto que de esta forma pretende dar cuenta en su denuncia que la LPC le otorga una facultad de requerir información de carácter absoluta, en circunstancias que, como se señaló, se reconocen importantes limitaciones para dar margen de acción a los

100/
cien

sujetos imperados bajo la LPC, en razón de la antigüedad de la información o la confidencialidad de los documentos solicitados, entre otros.

III. ARGUMENTOS QUE DAN CUENTA QUE NO HUBO NEGATIVA INJUSTIFICADA DE ENTREGAR INFORMACIÓN

Resulta sorpresivo para Hites que Sernac, amparado en la facultad de velar por el cumplimiento de la ley, haya interpuesto una denuncia completamente injustificada y temeraria como la de autos, dado que, al contrario de lo que sostiene el denunciante, no se configura por parte de Hites el tipo infraccional de negativa injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos que amerite la aplicación de una multa de 400 UTM contemplada en el inciso octavo del artículo 58 de la LPC, porque se acompañó a la respuesta del oficio en tiempo y forma la información y los documentos solicitados.

En el requerimiento, Hites entregó en tiempo y forma acabada información relacionada con gastos de cobranza extrajudicial entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

En particular, con fecha 9 de junio de 2020, Hites informó a Sernac diversas características y especificaciones de su política de cobranza extrajudicial, en cuanto a las empresas de cobranza contratadas, sus tarifas y acerca de la existencia de políticas de condonación de gastos de cobranza, entre otras informaciones acerca de la materia referida.

Ahora bien, en relación a las preguntas referidas a la cartera total vigente de clientes, morosa, morosa recuperada, al total de los gastos de cobranza extrajudicial, al total de intereses moratorios cobrados, al total de la cartera traspasada y recuperada; en línea con lo expresado en punto II precedente acerca de una correcta interpretación de la facultades de Sernac consagradas en la LPC, hago presente que no se trata de antecedentes o documentación referida a información básica comercial; no se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; y, constituye información confidencial de la estrategia de negocios de Hites cuya revelación afecta su desenvolvimiento competitivo, razones por las cuales no nos encontramos en la obligación legal de proporcionarla.

Efectivamente, Hites no entregó parte de la información según se indicó en el párrafo precedente porque:

(1) No se trata de información básica comercial

De acuerdo con el artículo 1° número 3 de la LPC, se entiende por Información Básica Comercial: "*los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. (...) En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.*"

Como S.S. podrá fácilmente apreciar, la información relativa a la cartera total vigente de clientes, cartera morosa, cartera morosa recuperada, entre otra información no entregada al Sernac, no constituye en forma alguna información básica comercial. Claramente, la información básica comercial se refiere a características generales de los productos o servicios, aplicables a toda su línea, y que es imperativo suministrarla al consumidor, como son los instructivos y advertencias de uso en caso de productos peligrosos (art. 45 LPC), informar la Carga Anual Equivalente en la publicidad de operaciones de crédito en que se informe cuota o tasa de interés de referencia (art. 17 G), las etiquetas de consumo energético de vehículos livianos y medianos (Decreto 61 de 2012 del Ministerio de Energía), o el etiquetado nutricional de alimentos (Decreto 977 de 1996 del Ministerio de Salud). Es más, el propio Sernac identifica la información básica comercial en estos términos generales perentorios al decir que "*La ley señala que la información básica comercial corresponde a los datos e instructivos* ***destinados a identificar el bien o servicio*** *que se entrega al consumidor, como también los instructivos de uso y los términos de la garantía.*"[1] (énfasis agregado).

[1] Servicio Nacional del Consumidor. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-13367.html#:~:text=La%20ley%20se%C3%B1ala%20que%20la,los%20t%C3%A9rminos%20de%20la%20garant%C3%ADa.

Ciento dos /102

En consecuencia, la información antes indicada, que se refiere al modelo y resultados específicos del negocio de Hites, no se configura dentro del supuesto de información básica comercial en forma alguna.

(2) No se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo

Por su parte, es claro que la información no entregada no es relevante para el consumidor ni tampoco la consideraría para su relación de consumo. Por el contrario, esta información resultaría confusa para los consumidores ya que se refiere a los resultados internos del negocio de mi representada y en ningún caso permite identificar o dar información relevante sobre las características de los productos o servicios de Hites.

Para cumplir con la entrega de información relevante para los consumidores o que considerarían para sus relaciones de consumo, Hites cumple a cabalidad las exigencias de los artículos 17 A y siguientes de la LPC, del Decreto 44 de 2012 que Aprueba el Reglamento sobre de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, y demás normativa afín aplicable. Es decir, existen normas específicas destinadas a cumplir con la entrega de información relevante para los consumidores y en ningún caso se refiere a la cartera de clientes del proveedor, cartera de clientes morosos, morosidades recuperadas u otra información similar requerida por el consumidor.

En lo relativo a la exigencia que establece la LPC en el sentido que todo requerimiento de información por parte de Sernac solo debe *referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo*, es ilustrativo un Dictamen de Contraloría General de la República, que aclara precisamente que este es una exigencia del todo relevante para enmarcar la legalidad y procedencia de un requerimiento de información. Se trata del Dictamen N°37.339 de fecha 12 de junio de 2013 relacionado con la consulta que formulara a Contraloría el Secretario General de la Universidad Mayor acerca de la legalidad del oficio N° 7.919, de 2012, de la Jefa (S) de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), mediante el cual se le requirió información sobre el otorgamiento de la tarjeta/credencial universitaria que se estaría entregando directamente o a través del Banco Santander a los alumnos de esa institución educacional, de

103/
cierto
fos

acuerdo al detalle que tal instrumento apunta, lo que podría vulnerar la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. En esta consulta y Dictamen se abordó precisamente "que la documentación pretendida solo puede referirse a "información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo." El considerando relevante del Dictamen aclara:

> *"Atendido lo expuesto y considerando que la Universidad Mayor podría estar efectuando un tratamiento de los señalados datos de sus alumnos a través de la entrega por parte del Banco Santander de la tarjeta/credencial universitaria, y que sería necesario conocer los antecedentes que acreditaran el consentimiento de los estudiantes en tal sentido, se estima que lo solicitado por el SERNAC se enmarca dentro de las atribuciones que el legislador le ha entregado a esa entidad pública y que puede ser considerada como información relevante para el consumidor"*

De esta forma, se advierte con nitidez que el marco jurídico en el cual se enmarca todo requerimiento de información de Sernac debe siempre satisfacer una exigencia básica, que además resulta lógica en el contexto de las relaciones de consumo: que Sernac sólo puede requerir información que sea relevante para el consumidor o bien éste consideraría para adoptar una determinada decisión de consumo. Lamentablemente se observa con mucha facilidad que una serie de antecedentes solicitados no forman parte de aquellos antecedentes que para un consumidor es relevante y determinante para efectuar una transacción de consumo con la Tarjeta Hites; por ejemplo: las tarifas que tiene acordada la compañía con las empresas de cobranza externa respecto de los gastos de cobranza extrajudicial; lo mismo respecto de la información sobre la cartera total vigente, o la cartera morosa, o bien la cartera morosa recuperada. Son antecedentes que no forman parte, en Chile ni en ningún otro país, del proceso de decisiones de los consumidores. Se trata de una información en extremo sofisticada, que escapa por completo al análisis que puede comprender, gestionar y valorar un consumidor promedio.

(3) Se trata de información confidencial

Asimismo, toda la información que Sernac requirió en estos puntos, no respondidos, constituye información confidencial que se refiere a la estrategia de negocios de la empresa y su revelación puede afectar su desenvolvimiento competitivo ya que se trata de antecedentes comerciales de carácter confidencial y sensible de Hites. En efecto, los antecedentes que se proveen corresponden a información de carácter comercial, todo lo cual corresponde a información privativa de Hites que guarda directa relación con su desenvolvimiento competitivo en el mercado.

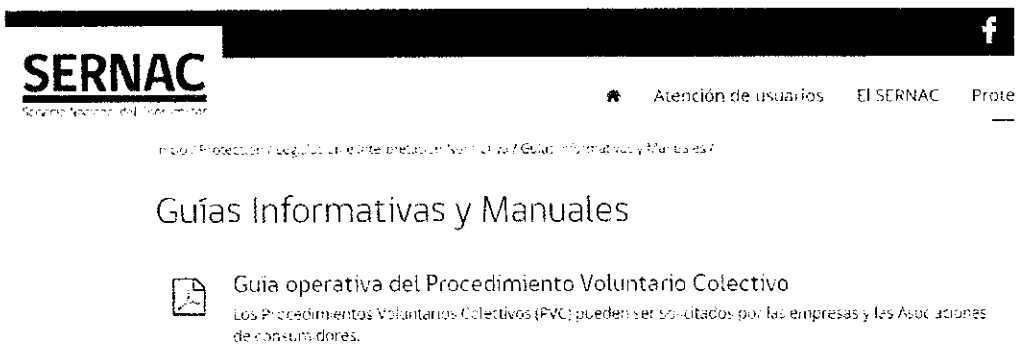
Es necesario hacer presente que dicha información confidencial sólo puede ser determinada por el propio proveedor o por el juez, pero en ningún caso por Sernac. Esto porque resulta contrario a las máximas de la lógica y de la experiencia que el propio órgano fiscalizador determine qué instrumentos son confidenciales y cuáles no.

En consecuencia, como puede observarse, mi representada ha cumplido en tiempo y forma con la obligación preceptuada en el inciso quinto del artículo 58 de la LPC proporcionando a Sernac los antecedentes y documentación solicitados que resultan relevantes para el consumidor y que no son confidenciales en razón de alterar el desenvolvimiento competitivo de la empresa en el mercado.

IV. EL PROPIO SERNAC INCUMPLE CON PRESUPUESTOS BÁSICOS PARA REQUERIR INFORMACIÓN A LOS PROVEEDORES

No es baladí y cabe recordar a US. que el propio artículo 58 establece ciertas obligaciones para el Sernac en cuanto a los requerimientos de información a los proveedores. El inciso quinto de dicha disposición señala: "*Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles.* ***Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse.*** *El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.*"

Así, la disposición citada obliga al Sernac a tener publicado en su sitio web institucional un manual de requerimiento de información, el que deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. Sin embargo, esto no es cumplido por el Sernac en la actualidad, ya que en ninguna parte, sección o pestaña del sitio web www.sernac.cl accesible al público se encuentra disponible el referido manual. Es más, en su sección de "Guías Informativas y Manuales"[2] sólo se encuentra la Guía operativa del Procedimiento Voluntario Colectivo":



Lo que es más grave aún S.S. es que el referido Manual efectivamente se encontraba disponible hasta, al menos, principios del año 2018 aproximadamente, y luego fue dado de baja del sitio web de Sernac, sin ninguna explicación, publicación o resolución que declarara su vigencia o falta de ella. En el segundo otrosí de esta presentación se acompaña una copia del Manual de Requerimientos de Información de Sernac que estuvo publicado desde el año 2013 hasta la fecha aproximada referida.

Este Manual detallaba pormenorizadamente en su página 5 los antecedentes que Sernac no podría solicitar, la siguiente forma:

[2] Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21096.html

106/
ciento seis

4.2.2.- Antecedentes que no podrán solicitarse:

a) Antecedentes que tengan **más de un año de antigüedad** a la fecha del respectivo requerimiento.

b) Aquellos que La Ley califique como **secretos**.

c) Aquellos que constituyan información confidencial que se refiera a la **estrategia de negocios del proveedor. A estos efectos se entenderá *que se trata de aquella información tendiente a mantener o mejorar las ventajas competitivas, la posición de mercado y las utilidades económicas de una empresa en razón de sus competidores reales o potenciales, en un escenario definido y bajo un contexto de libre y leal competencia y respeto de los derechos de los consumidores.***

d) Los que no se ajusten a lo dispuesto en el presente manual.

Es decir, y como S.S. podrá fácilmente concluir, el propio Sernac ha dejado con total falta de certeza de cara a los proveedores respecto a la información que puede y no puede requerir. Inclusive, aquellos proveedores que afortunadamente pudieron descargar el Manual antes de ser dado de baja del sitio web institucional de Sernac, como esta parte, quedan con dudas de si dicho Manual se encuentra vigente o no.

Finalmente, y lo que es más grave, Sernac está haciendo caso omiso a sus propios actos al no respetar lo que en su momento indicó en el Manual, ya que ha solicitado información confidencial a Hites y a otros proveedores. En otras palabras, está contradiciendo los actos propios que como órgano administrativo ha realizado, al solicitar información que, según el Manual que anteriormente publicó, **no podría requerir**.

V. RAZONES QUE JUSTIFICAN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PARCIAL FUE EXPLICADA A SERNAC OPORTUNAMENTE

En la respuesta que formalmente entregó oportunamente la compañía, se anticipó esta situación que da cuenta de la actual denuncia, y se le aclaró a Sernac las razones que justifican la imposibilidad del suministro de información respecto de ciertos y determinados antecedentes.

107/
Cierro
Ficta.

La comunicación en la página N° 2 indicaba textualmente:

> *"De este modo, los requerimientos de información deben cumplir lo expresado en los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la LPC del texto promulgado y publicado vigente, que a continuación se enuncian: (i) deben referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial; (ii) solo pueden referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; (iii) no pueden incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento; (iv) no pueden incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos; y, (v) no pueden incluir la entrega de antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor".*

Esta parte lamenta el desgaste innecesario de recursos públicos, tanto del propio Sernac como del tribunal, en circunstancias que se trata de una materia que pretendió ser aclarada, y la compañía siempre tuvo la mayor disposición a atender algún requerimiento o solicitud de Sernac en el sentido de aclarar aspectos prácticos o la integridad de la información proporcionada.

VI. ATENTADO CONTRA LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DEL ESTADO

Sernac está sujeto a los principios que rigen la actividad de los Órganos de la Administración del Estado, en especial al principio de legalidad o juridicidad consagrado en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política y 2 de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el que ha vulnerado al actuar fuera del ámbito que la ley le permite. En este sentido, Sernac ha interpuesto la presente denuncia infraccional amparado en la facultad de velar por el cumplimiento de la ley, pero excediendo lo que la ley le permite, puesto que no está facultado para solicitar información en forma amplia lo que vulnera directamente el principio de legalidad que debe regir la actuación de los órganos del Estado.

108/
ocho
ocho

El pretender por parte de Sernac que puede legítima y válidamente solicitar antecedentes sin aceptar derecho a reserva del proveedor, constituye un acto discrecional que manifiesta un abuso en la potestad que le reconoce la ley. Ello contraviene elementales principios de seguridad jurídica y expone al sujeto destinatario del requerimiento de información del órgano público a ser cuestionado y sancionado por interpretaciones contrarias a las de Sernac pero que resultan totalmente válidas conforme a nuestra legislación.

Hay un apartamiento al principio de legalidad en este caso, ya que no se está ajustando el proceder de Sernac a la ley junto con contravenir principios de eficiencia de la administración del Estado, al iniciar una acción judicial sin establecer previamente una comunicación con el proveedor en orden a discutir las razones que tuvo Hites para calificar como confidencial determinada información.

VII. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA MULTA SOLICITADA POR SERNAC

La denuncia de Sernac solicita la aplicación de una multa de 400 UTM, que es el **monto máximo** que establece la LPC en el evento de haberse incurrido en la infracción respectiva.

Se hace presente que la LPC establece en el art. 58 inciso octavo que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Asimismo, no se cumple el presupuesto fáctico de la conducta infraccional, ya que la negativa de entregar parte de la información requerida por Sernac no es, en ningún caso, injustificada. La razones o justificaciones que entregó Hites en su oportunidad, y en virtud de lo explicado en el punto III de esta presentación, no puede dar lugar a una calificación unilateral por Sernac, sino que, por el proveedor, y en último término, por el tribunal competente.

Ahora bien, la propia LPC en su artículo 24 considera los siguientes criterios o factores para ponderar la multa que se aplicará del rango que se le da al juzgador: (a) el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, (b) la gravedad de la conducta investigada y (c) la calidad de reincidente del infractor. Por su parte, para los efectos de disminuir la multa, la ley considera el no haber sido sancionado anteriormente por la misma

1091
ciento
uno

infracción y la colaboración que el proveedor respectivo haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.

S.S. podrá apreciar que mi representada en forma alguna ha obtenido algún provecho económico a raíz de la supuesta negativa de entregar la información solicita por Sernac. Tampoco mi representada ha sido previamente sancionada por esta conducta en, al menos, los últimos 5 años, y de esta forma mantiene una relación de cumplimiento esperable con el Sernac y la normativa. Esto configuraría, por lo menos, la atenuante establecida en el artículo 24 inciso cuarto letra d) Todo lo anterior se probará en la etapa procesal respectiva.

Por su parte, S.S. deberá considerar necesariamente que Hites entregó la mayoría de la información requerida por Sernac en su oficio, y por ello, no resulta razonable de ninguna forma el condenar a mi representada por el máximo de la multa. Es decir, Hites no entregó parcialmente, de forma justificada, información solicitada por Sernac y ello no debería implicar la aplicación máxima de la sanción contemplada en el artículo 58 inciso octavo de la LPC, que equivaldría a no haber entregado ninguna información solicitada por Sernac y sin ninguna justificación.

En función de todo lo anterior, es que se deberá tener presente que, en el evento improbable que se llegare a considerar por este tribunal que mi representada no cumplió adecuadamente el requerimiento de información de Sernac al no entregar determinada información confidencial, no puede ser calificada como una conducta deliberada, y no dándose los criterios de gravedad, beneficio económico para el infractor ni reincidencia, solo corresponde la aplicación de una multa en el rango mínimo.

VIII. NO EXISTE RESPONSABILIDAD OBJETIVA EN LA LPC

Al contrario de lo señalado por Sernac en su denuncia, la responsabilidad objetiva no se encuentra consagrada en la normativa de la LPC, por lo que la aseveración que efectúa en este sentido es falsa. Indicar que la conducta del proveedor en caso de una supuesta infracción no requiere probar el culpa o dolo, se aleja de lo exigido por el texto legal, y lo reconocido por la jurisprudencia de nuestros tribunales.

110/
cuatro
dos

Si bien existe un cuidado propio que debe tener el proveedor, producto de la actividad onerosa que efectúa, no se deriva de esto una responsabilidad objetiva ante las obligaciones que tiene con los consumidores.

A mayor abundamiento el artículo 23 de la LPC prescribe en el inciso primero que: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio,* ***actuando con negligencia****, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*" Por esto al afirmar que las normas de la LPC establecen la responsabilidad objetiva del proveedor, sin efectuar una distinción, cae en un error inexplicable ante un servicio que resulta experto en la materia.

En este sentido se ha pronunciado la Corte de Apelaciones -fallo que luego fue ratificado por la Excma. Corte Suprema- en una causa entre un consumidor y una concesionara de autopista por la existencia de petróleo en la vía, que provocó un accidente: "*[en referencia al artículo 23] Como se observa, en el sistema de responsabilidad referido en la norma infraccional transcrita, en lo que interesa a esta causa, el criterio de imputación mínimo es la negligencia, la culpa o la imprudencia, esto es, se construye sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio causa menoscabo al consumidor. En ese sentido, la sanción y la indemnización de los perjuicios causados resultará procedente en la medida que el resultado dañoso -el menoscabo del consumidor sea efecto de un acto al menos culposo del proveedor, que objetivamente sea su causa.*", para luego concluir que "*(...) la demandada debió implementar medidas de resguardo, las que suponen a lo menos vigilar para detectar el líquido vertido en la vía, llegar al lugar del suceso y desviar el tránsito mediante la colocación de señalizaciones idóneas. De esta manera, corresponde imputar a la Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A. que se condujo con culpa.*"[3] .

Lo anterior demuestra que el examen de la responsabilidad que debe efectuar el tribunal en el caso particular se sitúa ante un hecho que es necesario probar la supuesta negligencia

[3] Considerando séptimo y noveno respectivamente, sentencia de fecha 17 de diciembre de 2018, pronunciada por la C.A de San Miguel Rol 113-2019, luego ratificado por la Corte Suprema mediante Rol 22000-19.

efectuada por Hites al guardar reserva y confidencialidad respecto de determinada información, lo que en ningún caso puede fundarse en el hecho de exigir la responsabilidad objetiva del proveedor.

Una interpretación que exigiese la culpa objetiva del proveedor sería contraria al texto legal como a lo interpretado por la jurisprudencia, no siendo tal afirmación más que una interpretación errada y ventajosa para Sernac en este caso. Lo que demuestra que el mismo ente regulador y fiscalizador de la normativa, se aleja del texto legal que regula sus facultades y la forma en que se debe hacer valer la normativa del consumidor.

Por lo expuesto, es que la interpretación correcta que debe darse a la responsabilidad que se exige al proveedor en el presente caso, es aquella que exija y acredite la culpa de mi representada en la supuesta infracción cometida, no bastando el mero hecho descrito en la norma para concluir una transgresión a la normativa del consumidor.

Se hace presente que junto con absolver al proveedor denunciado de los cargos y alegaciones que plantea Sernac, respecto a la condena en costas a este órgano público, es dable señalar que los tribunales ya lo han aplicado, a saber (en otros procesos judiciales), en una causa seguida ante el Juzgado de Policía Local de San Bernardo, causa rol 10351-1-2017 en la cual, junto con absolver a proveedor denunciado, y tras ratificación expresa por la Corte de Apelaciones de San Miguel, estableció una condena en costas a Sernac, costas que a la fecha no ha pagado Sernac, con franca infracción y desacato a los resuelto jurisdiccionalmente. La sentencia declara "III. Que, se condena en costas a la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR"

POR TANTO, en mérito de lo expuesto, la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N°18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local,

A S.S. SOLICITO, tener por contestada la denuncia infraccional de autos y en definitiva se sirva S.S. rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas. Subsidiariamente, y en el evento improbable que se llegare a calificar que la conducta de mi representada

112/
ciento
doce

constituye infracción al art. 58 letra g) de la LPC, se aplique el mínimo de la multa que reconoce la ley para esta infracción.

PRIMER OTROSÍ. Que en mérito de lo expuesto en lo principal, la denuncia de Sernac claramente carece de fundamento, toda vez que la acción interpuesta en contra de mi representada es resultado de una solicitud de información carente de razonabilidad.

En lo relativo a los objetivos del artículo 50 e) de la LPC[4] es de fundamental importancia señalar que la doctrina afirma que esta norma tiene como fin: *"conseguir un justo equilibro entre los derechos reconocidos a los consumidores y las garantías de los proveedores, evitando que el procedimiento se prestara para abusos en contra de estos últimos (...)"* [5]

POR TANTO, teniendo en consideración el carácter que la solicitud de Sernac carece de razonabilidad, y demás circunstancias detalladas en lo principal de esta presentación:

A S.S. SOLICITO, declarar como temeraria la denuncia entablada por Sernac, y se le sancione al en conformidad al artículo 50 e) de la LPC, imponiéndole una multa de 200 UTM o el monto que S.S. estime conveniente.

SEGUNDO OTROSÍ. A S.S. SOLICITO tener por acompañados los siguientes documentos con citación:

1. Copia de Ord. N°4498 del Servicio Nacional del Consumidor del 6 de mayo de 2020.
2. Copia de respuesta a requerimiento de información Ord. N°4498 de 9 de junio de 2020.

---

[4] Artículo 50 E LPC: "*Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.*"
Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

[5] De la Maza, Íñigo; Pizarro, Carlos; *La protección de los Derechos de los Consumidores*, Artículo 50 E, Ed.: Thomson Reuters, Santiago, 2013, p. 1004.

113
Ciento trece

3. Manual de Requerimiento de Información Ley 19.496, publicado por el Servicio Nacional del Consumidor en su sitio web institucional a partir del año 2013.
4. Certificado emitido por el Gerente General de Inversiones y Tarjetas S.A., que da cuenta del concepto de "información confidencial", de fecha 16 de diciembre de 2020.
5. Certificado de irreprochable conducta anterior de Inversiones y Tarjetas S.A. en materia de entrega de información requerida por el Servicio Nacional del Consumidor en los últimos 5 años, de fecha 17 de diciembre de 2020.
6. Copia del Dictamen de Contraloría General de la República N°37.339 de fecha 12 de junio de 2013.
7. Copia de la sentencia del Juzgado de Policía Local de San Bernardo, de fecha 01 de junio de 2018, causa rol 10.351-1-2017, y de la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel causa rol Policía Local-263-2018 que la confirmó con fecha 10 de septiembre de 2018.

TERCER OTROSÍ. A S.S. SOLICITO en virtud de lo dispuesto en la ley N°21.241, que modifica el artículo 18 de la ley N°18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local en materia de notificación de resoluciones, solicito a S.S., que las resoluciones en autos se realicen por medios electrónicos a los siguientes correos: pvodanovic@lnz.cl y mroa@lnz.cl.

114/
ciento
catorce

PROCESO ROL N° 4.099-2020-KPB

Santiago, dieciocho de diciembre de dos mil veinte.- DIO

A la hora señalada en autos se da comienzo a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada para el día de hoy, al llamado respectivo comparece por la parte denunciante don CLAUDIO TORRES URZÚA, con poder en autos, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y por la parte denunciada de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., don PABLO VODANOVIC CONTRERAS y don MATIAS ROA NAVARRETE, ambos con poder en autos, todos ya individualizados, quienes expresan al Tribunal:

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce:

LA PARTE DENUNCIANTE DE SERNAC:

Ratifica la denuncia infraccional que rola a fojas 19 y 34, ambas inclusive, solicitando sea acogida en todas sus partes, sancionando al proveedor por la infracción al artículo 58 de la Ley N° 19.496.- con expresa condena en costas.

El Tribunal resolviendo: Téngase por ratificada la denuncia.

LA PARTE DENUNCIADA DE INVERSIONES Y TARJETAS S.A.:

Viene en contestar por escrito la denuncia infraccional deducida por SERNAC de acuerdo a las consideraciones señaladas en minuta que se acompaña en este acto al Tribunal, solicita que se rechace en todas sus partes, con costas, haciendo además presente las siguientes consideraciones:

1.- El artículo 58 de la Ley N° 19.496.- que establece los derechos sobre la protección de los consumidores contiene una serie de limitaciones expresas y correctamente delimitadas en relación con la información que SERNAC puede solicitar en virtud de un requerimiento de información. En particular el inciso séptimo que señala que no puede solicitarse información confidencial del proveedor. Respecto de esto la página de la Biblioteca del Congreso Nacional omite dicho inciso encontrándose establecido en la publicación de la editorial jurídica de 26/03/2019.

2.- en consideración a la multa venimos en señalar que no dándose los criterios de gravedad beneficio económico para el infractor ni reincidencia solo correspondería la aplicación de una multa mínima si así lo estima SS.

El Tribunal resolviendo dicha presentación: A LO PRINCIPAL: Téngase por contestada la denuncia, forme parte de esta audiencia la presente minuta; AL PRIMER OTROSÍ: Se resolverá oportunamente, confiérase TRASLADO a la contraria; AL SEGUNDO OTROSÍ: Reitérese oportunamente.

115
cuatro
quinto.

La parte del SERNAC se reserva el plazo para evacuar el traslado conferido.

PRUEBA TESTIFICAL DE LAS PARTES:

No hay.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DE SERNAC:

Viene en reiterar los documentos que se encuentran agregados de fojas 9 a 18, ambas inclusive, con citación.

El Tribunal resolviendo: Ténganse por acompañados los documentos en la forma solicitada.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DE INVERSIONES Y TARJETAS S.A:

Viene en reiterar los documentos ya singularizados en el Segundo Otrosí del escrito de contestación presentado con esta fecha, con citación.

El Tribunal resolviendo: Ténganse por acompañados los documentos en la forma solicitada.

PETICIONES DE LAS PARTES:

No hay.

El Tribunal resolviendo: Téngase por evacuado comparendo de estilo.

Previa lectura, ratifican y firman junto a SS., quedando todos notificados de todas las resoluciones dictadas en este proceso.

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

M6/ cuatro diecis

EN LO PRINCIPAL: EVACUA TRASLADO; **EN EL OTROSÍ:** OBSERVA DOCUMENTOS.

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (1°)

CLAUDIO TORRES URZÚA, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Rol N°4099-KPB-2020**, caratulados **"SERNAC con INVERSIONES Y TARJETAS S.A."** sobre infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, a S.S., respetuosamente digo:

Que, a través de este acto, en razón de la solicitud requerida por la parte denunciada mediante el primer otrosí de su presentación de fecha 18 de diciembre del presente año, vengo en evacuar el traslado concedido con misma fecha, solicitando a S.S. se sirva rechazar dicha petición en todas sus partes, ello en atención a las consideraciones de hecho y derecho que, a continuación, expongo:

Conforme consta en autos, mediante el primer otrosí de la presentación indicada, la parte denunciada requiere a S.S. lo siguiente:

> *"**A S.S. SOLICITO**, **declarar como temeraria la denuncia entablada por Sernac**, y se le sancione al en conformidad al artículo 50 e) de la LPC, imponiéndole una multa de 200 UTM o el monto que S.S. estime conveniente."*[1]

Del tenor de lo dispuesto en su presentación, se advierte que tal petición se justificaría sobre la base de las siguientes consideraciones:

> *"Que en mérito de lo expuesto en lo principal, la denuncia de Sernac claramente carece de fundamento, toda vez que la acción interpuesta en contra de mi representada es resultado de una **solicitud de información carente de razonabilidad**."*

[1] Énfasis agregado.

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

117 ciento diecisiete

Que, a juicio de esta parte S.S., no cabe duda de que dicha solicitud resulta del todo infundada, careciendo de fundamentos suficientes, por cuanto, conforme consta en autos, a diferencia de lo planteado por la contraria:

a) La solicitud de información requerida por el Servicio Nacional del Consumidor, mediante Oficio Ord. N°4498 de fecha 06 de mayo de 2020, encuentra plena justificación en los propósitos informados en el mismo, amparándose en el cumplimiento de las diversas funciones que, en atención a lo establecido en el artículo 58 de la Ley N°19.496, corresponden desenvolver a este Servicio:

Contrario a lo estimado por la parte denunciada, tanto el requerimiento de información y/o antecedentes propiamente tal efectuado por esta parte, como, asimismo, sus diversas solicitudes, se encuentran dotados de la razonabilidad suficiente exigida para este tipo de actuaciones en la Ley N°19.496 ("LPDC"), esto al encontrarse amparado y justificado sobre la base de las siguientes consideraciones:

- El mismo texto del Oficio Ord. N°4498, **es claro y enfático al determinar e informar el objetivo y finalidad dentro del cual se encuadra el requerimiento de información; propósito que, como se advierte, encuentra plena cabida en lo dispuesto en la LPDC**. En efecto, conforme se indica en sus párrafos 1° y 2°, la indicada solicitud se enmarca dentro del desarrollo de un "*diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial*"[2], realizado como parte de la "*facultad para realizar estudios en el área del consumo*"[3] correspondiente al SERNAC. Dicho estudio, conforme indica el tenor del Oficio indicado, "*tiene por objeto fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por concepto de cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la Ley N°19.496*"[4]. La final de éste, comprende "*proponer fundadamente la dictación de preceptos normativos al Presidente de la República, así como de absolver un conjunto de consultas efectuadas por el Ministerio de Economía,*

[2] Véase Oficio Ord. n°4498, de fecha 06 de mayo de 2020, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor y remitido a diversos proveedores, acompañado en autos, pg. 1.
[3] Ibid.
[4] Ibid.

M8/ cierto derivado

Fomento y Turismo, en relación a estas materias, con miras a promover un adecuado estándar de protección de los derechos de los consumidores. Este estudio se enmarca en la Agenda de Trato Justo del Gobierno de Chile (https://www.gob.cl/agendaantiabusos/consumidor/)"[6].

- **Tanto el requerimiento de información propiamente tal, como sus objetivos, propósitos y finalidades, encuentran plena justificación sobre la base de las facultades y funciones establecidas en el Art. 58 de la LPDC, específicamente en atención a los literales c), e) y k) comprendidos en su inciso 2°, y de las facultades establecidas en sus incisos 5° y 6°**. Así, conforme bien se indica en la denuncia, el presente requerimiento de información se ampara sobre la base de la facultad que tiene este Servicio para poder requerir toda aquella información que, atendidas las finalidades y deberes del mismo, le resulten necesarias para dar un efectivo cumplimiento de éstas (véase Inc. 6° del Art. 58 de la LPDC). De este modo, bastará con tener presente lo informado en los párrafos 1° y 2° del mismo requerimiento para advertir que su sentido se enmarca dentro del cumplimiento de dichas funciones. En efecto, mediante el mismo se informa al proveedor que, mediante dicho requerimiento, *"nos encontramos recabando datos agregados sobre el estado de las carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor"*[7], ello en conformidad con *"lo dispuesto en el artículo 58, particularmente las letras c), e) y k) de la Ley N°19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, relativa a la facultad de realizar y promover estudios en el área del consumo."*[8].

En definitiva S.S., según podrá advertir, difícilmente podría acusarse la falta de razonabilidad respecto del requerimiento de información indicado, el cual, conforme latamente ha sido explicado, se enmarca y encuadra dentro de los mínimos legales establecidos en la LPDC para su emisión.

---

[5] Ibid.
[6] Ibid.
[7] Ibid.
[8] Ibid.

b) Atendido el tenor de la denuncia y la prueba aportada en el proceso, en autos no se cumple con el requisito esencial establecido en el Art. 50 E de la Ley N°19.496 como para declarar la denuncia de autos como *temeraria*, más, todo lo contrario, consta en autos que ésta comprende fundamentos lo suficientemente plausibles para su interposición:

Conforme a lo dispuesto en el Art. 50 E de la LPDC, para declarar una denuncia o demanda como *temeraria*, determinante resultará el advertir la *ausencia o falta de fundamentos plausibles* en su texto, es decir, para su calificación como tal, corresponderá constatar en su pretensión la carencia de justificación lo suficientemente razonable.

Para el caso de encontrarse ante una denuncia infraccional, una interpretación lógica nos lleva a concluir que tal insuficiencia deberá verse reflejada tanto respecto de la identificación de la infracción que se pretende poner a conocimiento de S.S., como, asimismo, a propósito de la prueba sobre la cual ésta se sustenta, de modo tal que, vista la primera como un conjunto de ambos elementos, resulte posible advertir la falta de sustento y/o contenido suficiente que permita dotar a la acción y/o pretensión de suficiente razonabilidad.

En el caso S.S., lejos de lo pretendido por la parte contraria, no cabe duda de que, atendido el tenor del texto y los antecedentes aportados en el proceso, **nos encontramos ante una denuncia infraccional lo suficientemente fundamentada, dispuesta en conformidad con infracciones claras y precisas, sostenidas sobre la base de prueba suficiente y pertinente, las cuales, vista en su conjunto, permiten acreditar una notoria infracción a las normas contenidas en la LPDC**.

En efecto, acompañada de la prueba documental suficiente encaminada para acreditar lo que a continuación se indica (véase documentos acompañados en el proceso), la denuncia infraccional es clara al señalar que (i) en atención a lo dispuesto en el Art. 58 inc. 6° de la LPDC, mediante un Oficio Ordinario, este

Servicio requirió determinada información a la parte denunciada, con el claro propósito de poder dar el debido cumplimiento con las funciones que, por ley, le corresponden (en específico, aquellas dispuestas en los literales c), e) y k) del Art. 58 de la LPDC, dentro de la cual se comprende la facultad para poder promover y realizar estudios en materia de consumo); (ii) Que, en tal sentido, otorgó un plazo determinado para la obtención de la correspondiente respuesta (15 días hábiles a contar de la recepción del oficio en cuestión); y (iii) Que, fuera de dicho plazo, se recibió una respuesta parcial por parte de la denunciada, en donde, conforme al texto de su respuesta, se advirtió una falta de justificación razonable para la negativa en otorgar determinada información; entre otras cosas.

De esta forma, resultando precisa en la determinación de las facultades que permiten a este Servicio requerir información, la finalidad de la misma y su justificación, como podrá apreciar S.S., **atendido el claro y restrictivo sentido de la norma, no bastará simplemente con acusar, indicar y/o señalar que del texto de la misma se advierte una falta o carencia de plausibilidad en su fundamentación, más, en igual sentido, tal pretensión deberá ser justificada por quien la emite**; situación que, como es posible constatar en la solicitud de la contraria, no se cumpliría.

Así, habida la respuesta del proveedor al oficio en cuestión, no bastará con argüir que, ante tal escenario, lo requerido "*no se trata de información básica comercial*" o que, en su caso, "*no se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo*"; pues, como bien se puede apreciar, **tal pretensión omite y obvia aquella atribución dispuesta en el inciso 6° del artículo 58 de la LPDC**, conforme al cual se faculta a SERNAC para efectuar requerimientos comprensivos de "*solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley*".

Tampoco será suficiente señalar que, en términos generales, parte de la información requerida "*se trata de información confidencial*", por cuanto, para tales efectos, **corresponderá justificar y acreditar las razones por las**

12 Cierto Vartmo

cuales dicha información se encuentra dotada de tal calidad, no bastando una mera referencia a una posible afectación al desenvolvimiento competitivo en su mercado correspondiente, sin mayor explicación o prueba.

En definitiva, atendido el tenor de la denuncia infraccional, la prueba aportada en el proceso y un correcto entendimiento de lo dispuesto en el Art. 50 E de la LPDC, no cabe duda de que lo solicitado por la parte denunciada carece de todo sentido y fundamento, debiendo, por ende, ser rechazado.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto,

RUEGO A S.S.: Se sirva tener por evacuado el traslado otorgado a esta parte respecto de la solicitud requerida por la parte denunciada en el primer otrosí de su presentación de fecha 18 de diciembre de 2020, resolviendo, en definitiva, no dar lugar a lo requerido, solicitado y pretendido por la parte contraria.

EN EL OTROSÍ: A través de este acto S.S., encontrándome dentro de plazo vengo en **observar** los documentos acompañados por la contraria en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, realizado el día 18 de diciembre de 2020.

En dicha ocasión, según se indica en el acta de comparendo en cuestión, la denunciada de autos acompañó los siguientes documentos con citación:

1. *Copia de Ord. N°4498 del Servicio Nacional del Consumidor del 6 de mayo de 2020.*
2. *Copia de respuesta a requerimiento de información Ord. N°4498 de 9 de junio de 2020.*
3. *Manual de Requerimiento de Información Ley 19.496, publicado por el Servicio nacional del Consumidor en su sitio web institucional a partir del año 2013.*
4. *Certificado emitido por el Gerente General de Inversiones y Tarjetas S.A., que da cuenta del concepto de "información confidencial", de fecha 16 de diciembre de 2020.*

122
cerrado
veintidos

5. *Certificado de irreprochable conducta anterior de Inversiones y Tarjetas S.A. en materia de entrega de información requerida por el Servicio Nacional del Consumidor en los últimos 5 años, de fecha 17 de diciembre de 2020.*
6. *Copia del Dictamen de Contraloría General de la República N°37.339 de fecha 12 de junio de 2013.*
7. *Copia de la sentencia del Juzgado de Policía Local de San Bernardo, de fecha 01 de junio de 2018, causa rol 10.351-1-2017, y de la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel causa Policía Local-263-2918 que la confirmó con fecha 10 de septiembre de 2018.*

Respecto de ellos, sin perjuicio del efectivo valor probatorio que podría S.S. otorgarle a la prueba acompañada por la contraria, respecto de ésta se hacen las siguientes observaciones:

1. A propósito del documento denominado "***Copia de Ord. N°4498 del Servicio Nacional del Consumidor del 6 de mayo de 2020***": Respecto del presente instrumento, cabe observar S.S. que, mediante su incorporación en el proceso, resulta posible constatar la existencia de un requerimiento efectuado por parte de SERNAC a INVERSIONES Y TARJETAS S.A. -entre otros proveedores-, emitido con fecha 06 de mayo de 2020, en donde, haciendo un uso efectivo de las facultades establecidas en los incisos quinto y sexto del Art. 58 de la Ley N°19.496 (otorgándole un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta), se requiere información, datos y/o antecedentes que, a la luz de las diversas facultades establecidas en dicho artículo (v. gr. Literales e), j) y k) del Art. 58 de la LPDC), resultan necesarios para el debido cumplimiento de las funciones y obligaciones que, por expresa disposición de ley, le asisten a esta parte.

2. A propósito del documento denominado "***Copia de respuesta a requerimiento de información Ord. N°4498 de 9 de junio de 2020***": A través del presente, es posible constatar, (i) la fecha exacta de la toma de conocimiento por parte de la denunciada respecto del Oficio Ord. N°4498 (correspondiendo al día 06 de mayo de 2020), (ii) la falta de

suministro de información por parte del proveedor respecto de los puntos "2.1", "2.2", "3.1", "3.2", "3.3", "3.4", "3.5", "3.6", "3.7", y "3.8" del oficio indicado, junto con la ausencia de un razonamiento que, en los términos dispuestos en el Art. 58 incisos quinto y siguientes de la LPDC, permita justificar dicha negativa; entre otras cosas.

3. A propósito del documento denominado "***Manual de Requerimiento de Información Ley 19.496, publicado por el Servicio nacional del Consumidor en su sitio web institucional a partir del año 2013***": Conforme bien se advierte en el texto de la Ley N°19.496, producto de la reforma establecida mediante la Ley N°21.081, el legislador ordenó el reemplazo del inciso 6° su Art. 58, eliminando con ello la obligación por parte de este Servicio de persistir con la existencia de un Manual de Requerimiento de información, en los términos dispuestos por el correspondiente artículo previa reforma; motivo por el cual, habida la fecha del requerimiento de información, el presente documento resulta del todo impertinente.

4. A propósito del documento denominado "***Certificado emitido por el Gerente General de Inversiones y Tarjetas S.A., que da cuenta del concepto de "información confidencial", de fecha 16 de diciembre de 2020***": Contrario a lo planteado por la parte denunciada, para efectos del caso en cuestión, indiferente resultará la concepción que ésta pretenda otorgar a aquello denominado "*información confidencial*", por cuanto, tratándose de un concepto cuya referencia surge a propósito de lo dispuesto en el ex Art. 58 de la Ley N°19.496 (previa reforma de la Ley N°21.081), es decir, correspondiendo a una institución normativa, únicamente será vinculante aquella interpretación otorgada por nuestros Tribunales de Justicia, o, en su caso, por aquel órgano administrativo facultado para ello, no siendo éste el caso.

5. A propósito del documento denominado "***Certificado de irreprochable conducta anterior de Inversiones y Tarjetas S.A. en materia de entrega de información requerida por el Servicio Nacional del Consumidor en los últimos 5 años, de fecha 17 de diciembre de 2020***": En un tenor similar al anterior, tratándose de un documento

[redacted]

124
Cuarto
veintiocho

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

emitido por la misma parte, advertido su profundo interés al respecto, resultará indiferente una certificación de su parte emitida en el tenor señalado.

6. A propósito de los documentos denominados "***Copia del Dictamen de Contraloría General de la República N°37.339 de fecha 12 de junio de 2013***" y "***Copia de la sentencia del Juzgado de Policía Local de San Bernardo, de fecha 01 de junio de 2018, causa rol 10.351-1-2017, y de la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel causa Policía Local-263-2918 que la confirmó con fecha 10 de septiembre de 2018***": Junto con resultar completamente impertinentes para la resolución del presente caso -ello al no constar como un medio de prueba y tratarse ambos casos de cuestiones que no guardan relación con la efectividad o no de las infracciones denunciadas-, habido el efecto relativo que nuestro ordenamiento jurídico le otorga a las sentencias judiciales y, en su caso, el alcance de los dictámenes emitidos por los diversos organismos del Estado, ambos instrumentos carecen de valor probatorio alguno.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto,

RUEGO A S.S.: se sirva tener por objetados y observados los documentos exhibidos por la contraria.

125
Cuerpo
Vectorario

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL N° 2020-4099 KPB

SANTIAGO, 24 de diciembre de 2020

A LO PRINCIPAL: Téngase por evacuado el traslado conferido. Resuélvase en definitiva. **AL OTROSI:** Téngase por observados los documentos, sin perjuicio del valor probatorio que en definitiva les otorgue el Tribunal.

NOTIFIQUESE

DICTADA POR DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADA

Lorenzini
30 / 12 / 20

126/
Cierto Cat. R.

ANTIAGO
Ilustre Municipalidad

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl>

resolución causa rol 4099-2020 KPB

1 mensaje

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl> 29 de diciembre de 2020 a las 17:14
Para: notificaciones_santiago@sernac.cl

--

EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO AL INCISO CUARTO DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 18.287, NOTIFICO A USTED LA RESOLUCIÓN QUE EN ARCHIVO SE ADJUNTA. TÉNGASE POR NOTIFICADO.

NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local

IMPORTANTE: La presente casilla electrónica sólo tiene por objeto practicar las notificaciones de conformidad a la normativa señalada en el párrafo anterior. En consecuencia este correo no está habilitado para recibir consultas o presentaciones de ninguna especie. Por lo tanto, de recibirse algún correo a la presente casilla, no será respondido ni tampoco tomado en consideración.

4099-2020.pdf
17K

127/
ciento
veintisiete

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL N° 2020-4099 KPB

SANTIAGO, 29 de diciembre de 2020

Vistos el mérito del proceso, autos para fallo.

Notifíquese

DICTADA POR DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADA

Lorenzini
06/01/2021.

[28] correo notificado

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl>

causa rol 4099-2020

1 mensaje

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl> 4 de enero de 2021 a las 16:29
Para: notificaciones_santiago@sernac.cl

--

EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO AL INCISO CUARTO DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 18.287, NOTIFICO A USTED LA RESOLUCIÓN QUE EN ARCHIVO SE ADJUNTA. TÉNGASE POR NOTIFICADO.

NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local

IMPORTANTE: La presente casilla electrónica sólo tiene por objeto practicar las notificaciones de conformidad a la normativa señalada en el párrafo anterior. En consecuencia este correo no está habilitado para recibir consultas o presentaciones de ninguna especie. Por lo tanto, de recibirse algún correo a la presente casilla, no será respondido ni tampoco tomado en consideración.

29122020.pdf
13K

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

128/
Cuerpo
Vacuuce

TÉNGASE PRESENTE.

15 ENE 2021

S. J. DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (1°)

CLAUDIO FELIPE TORRES URZÚA, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Rol N°4099-KPB-2020**, caratulados **"SERNAC con INVERSIONES Y TARJETAS S.A.",** por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a S.S. respetuosamente digo:

Que, para un mejor acierto del fallo y teniendo presente nuestro profundo interés en que S.S. se pronuncie en definitiva sobre el asunto materia de esta causa, vengo en hacer presente las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que, a juicio de este Servicio, podrían ser ilustrativas al momento de dictar sentencia.

I. LOS HECHOS.

En el marco de la realización de un diagnóstico sobre el funcionamiento de las diligencias y gestiones relacionadas con las cobranzas extrajudiciales, en atención a las facultades que establece el Art. 58 de la Ley N°19.496 ("LPDC"), específicamente aquellas consagradas los literales c), e) y k) de su inciso segundo y, especialmente, aquella prescrita en su inciso sexto, este Servicio, mediante emisión del Oficio Ordinario N°4498, de fecha 06 de mayo de 2020, requirió a INVERSIONES Y TARJETAS S.A. ("proveedor") determinada información y/o antecedentes relacionada con datos agregados sobre el estado de las cartas en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor; otorgando a la parte denunciada un plazo de 15 días hábiles -prorrogados en 08 días hábiles adicionales-, para efectos de dar respuesta a lo requerido.

Recepcionado con fecha 06 de mayo, el proveedor remitió a este Servicio su respuesta, omitiendo la entrega de aquella información correspondiente y requerida mediante los siguientes numerales del Oficio referido, a saber: **2.1., 2.2., 3.1, 3.2, 3.3., 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.8**.

En misma respuesta, la denunciada informaría a este Servicio en términos generales, que la omisión en la disposición de lo requerido, se ampararía sobre la base de que (i) lo requerido no calificaría como antecedentes o documentación referida a básica comercial en los términos indicados en el Art. 1 n°3 de la LPDC, (ii) no se trataría de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo, (iii) y que, por último, ésta constituye información confidencial de la estrategia de negocios de Tarjetas Hites, cuya revelación afectaría su desenvolvimiento competitivo; razones por las cuáles no estarían obligados a proporcional lo requerido.

Ante tal escenario, esta repartición pública procedió a interponer la denuncia de autos, fundada en el actuar infraccional por parte del proveedor enunciado respecto de lo prescrito en el Art. 58 y su inciso sexto de la LPDC, que se refleja en la no entrega de aquella información requerida, en atención y sobre la base de consideraciones equívocas y sin fundamentos lo suficientemente plausibles, incurriendo con ello en una negativa injustificada en los términos establecidos en la presente norma.

II. <u>DE LA CONDUCTA INFRACCIONAL.</u>

Como consta en la especie, la parte denunciada se encuentra en una evidente contravención a lo dispuesto en el 58 inc. 6° y 9°, esto al no hacer entrega de información y antecedentes requeridos por este Servicio, sobre la base de una negativa injustificada en los términos establecidos en el presente artículo.

En efecto, según se encuentra acreditado en autos, el proveedor incurre en la infracción precitada, por cuanto, a la luz de los antecedentes en el proceso, consta:

- Este Servicio emitió un Oficio N°4498, de fecha 06 de mayo de 2020, requiriendo la entrega de información y/o antecedentes relacionados todos con el giro del proveedor denunciado, ello en atención a las facultades establecidas para tales efectos en el Art. 58 inc. 6° de la LPDC (se acompañó <u>copia de oficio</u> en denuncia infraccional y comparendo de contestación y prueba).

131
Decreto Juicio Leico

- Dicho oficio fue recepcionado por la denunciada con fecha 06 de mayo de 2020, ingresando respuesta dentro de plazo prorrogado, con 09 de junio de 2020.

- Verificada la respuesta, se constata que el proveedor no entregaría información y/o antecedentes respecto de los puntos 2.1., 2.2., 3.1, 3.2, 3.3., 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.8 del oficio en cuestión, sin contar para ello con justificación razonable, incurriendo así en una negativa injustificada.

Se hace presente a S.S. que este tipo de infracción corresponde a un **régimen de responsabilidad objetivo**, por lo que su sanción viene a reaccionar frente a la mera contravención de la norma, sin entrar a calificar la culpabilidad que le compete a la empresa denunciada de autos, sino sólo bastando contemplar la ausencia de respuesta debida en tiempo y forma, la que no fue habida en el plazo establecido al efecto.

Es preciso aclarar S.S. que la solicitud efectuada mediante el Oficio no incluye en forma alguna la entrega de antecedentes que superen el año de antigüedad contados desde el requerimiento; tampoco, la existencia de algún antecedente que tenga calidad secreta, ni que pueda catalogarse de confidencial, que pudiere afectar en alguna forma la estrategia de negocio de la empresa denunciada.

En este orden de ideas, habiéndose cometida la infracción, acreditada mediante el medio probatorio acompañado debidamente desde la denuncia infraccional y reiteradas en su oportunidad en el comparendo de estilo, y no contraviniendo tales hechos en forma alguna por la contraparte, corresponde que S.S. proceda a apreciar lo probado y que, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, concluya la **existencia de la infracción a la LPDC** denunciada por este Servicio.

III. A PROPÓSITO DE LA CONTESTACIÓN DE LA DENUNCIADA.

Mediante minuta por escrito, con fecha 18 de diciembre de 2020, la parte denunciada contestó la denuncia infraccional de autos, solicitando ésta sea desestimada, sobre la base de las siguientes razones:

1. Según indica, a su juicio, los requerimientos de información y/o antecedentes del Servicio Nacional del Consumidor deben limitarse

321
veinte y dos

necesariamente a dar cumplimiento con los elementos y requisitos establecidos en los *incisos 5° y 7°* del Art. 58 de la LPDC.

2. Éste no incurriría en una negativa injustificada de entregar información por cuanto lo requerido: (i) No se trata de información básica comercial; (ii) No se trata de información relevante para el consumidor o que esté consideraría para sus relaciones de consumo; y (iii) Se trata de información confidencial.
3. El Servicio Nacional del Consumidor no dispondría en su sitio web del "*manual de requerimiento de información*", incumpliendo con ello lo establecido en el Art. 58 de la LPDC.
4. Éste habría justificado oportunamente la entrega de información parcial al Servicio Nacional del Consumidor.
5. El actuar del Servicio Nacional del Consumidor implicaría un atentado contra los principios que rigen la actividad del Estado.
6. En la LPDC no cabe la responsabilidad de tipo o carácter objetivo.

Sin embargo, a juicio de esta parte, en atención a los hechos denunciados, las mismas declaraciones realizadas por la denunciada, y la prueba aportada por ambas partes, contrario a lo pretendido por ésta, S.S. debe tener en consideración lo siguiente:

1. **El requerimiento de información objeto de autos se encuadra dentro de la facultad establecida en el actual *inciso 6° del Art. 58* de la LPDC, conforme al cual, el SERNAC, mediante un requerimiento de información y/o antecedentes, podrá requerir todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de sus funciones:**

A diferencia de lo pretendido por la parte denunciada, y conforme bien se puede constatar en la denuncia, este Servicio es enfático al indicar que el requerimiento de información y/o antecedentes objeto de autos, se sostiene en virtud de lo establecido en el **Inciso 6° del Art. 58 de la LPDC** con relación con su inciso 4° y demás literales indicados (texto establecido posterior reforma de la Ley N°21.081, mediante su Art. 1 N° 44, literal d)[1]).

[1] Cuya entrada en vigencia corresponde al día 13 de marzo de 2019, conforme prescribe el Primer Artículo transitorio de la Ley N°21.081.

Conforme se expresa de su texto, el actual inciso 6° del Art. 58 de la LDPC prescribe lo siguiente:

> "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior* [entiéndase inciso cuarto][2] ***podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor****, de conformidad a lo señalado en la presente ley.*"[3]

Según es posible advertir, mediante la disposición del nuevo texto del inciso aludido, nuestro legislador reforzó aquella facultad propia de este Servicio de requerir antecedentes, remarcando la posibilidad de incorporar todas aquellas solicitudes de información y datos que, en atención a las estrictas funciones y atribuciones que establece el mismo cuerpo legal, le resulten necesarias para poder realizar el cumplimiento de las mismas.

De este modo, presentándose un requerimiento de información y/o antecedentes por parte del Servicio, este podrá comprender todas aquellas cuestiones tocantes y relacionadas con aquella información entendida y denominada como *básica comercial* (en función del Art. 58 inc. 5°), o, en su caso, aquella atingente y necesaria para el correcto cumplimiento de las funciones que, por mandato legal, le corresponde desenvolver (en función del Art. 58 inc. 6°); en ambos casos limitándose a lo establecido en el inciso 7° del Art. 58.

En tal sentido, como bien señala -pero mal concluye- la parte denunciada, una correcta inteligencia de las facultades que atañen a este Servicio, requiere, necesariamente, la comprensión de todos los incisos y literales pertinentes. **Así, difícilmente podrá pretenderse una *correcta interpretación de las facultades del Servicio*, si es que, en tal ejercicio -según consta en el escrito de contestación-, se obvia y prescinde de lo dispuesto en el inciso**

---

[2] Actual inciso 4° del Artículo 58 de la Ley N°19.396: "*Las proveedores estarán obligadas a praporcionar al Servicia Nacional del Consumidor las antecedentes y dacumentación que les sean salicitadas por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plaza que se determine en el respectiva requerimiento, el que no padrá ser inferiar a diez días hábiles.*"

[3] Énfasis agregado.

1341
Ciento
fuitu
Cuarenta

6° del Art. 58, por cuanto, como bien podrá advertir S.S., éste resulta determinante para entender el sentido y alcance de sus facultades para requerir información, documentos y/o antecedentes.

En el caso en cuestión, bastará con tener presente, por un lado, el texto de la denuncia, como, por otro, aquel correspondiente al Oficio Ordinario remitido a la parte denunciada (N°4498 de fecha 06 de mayo de 2020), para constatar que la información requerida se solicitó con el claro propósito de dar cumplimiento con determinadas facultades y obligaciones, presentes y futuras, consagradas en el Art. 58 de la LPDC (específicamente, establecidas en los literales c), e) y k) de su inciso primero); es decir, en perfecta concordancia con lo señalado en su inciso 6°.

Dicho esto S.S., no cabe duda de que, en definitiva, **la parte denunciada incurre en una confusión respecto a la identificación y determinación de la norma que fundamenta el requerimiento de información de autos** (omitir inciso 6° del Art. 58, para únicamente hacer referencia a lo establecido en su inciso 5° y 7°); situación que conlleva a limitar las facultades de este Servicio al respecto.

Así, a diferencia de lo planteado por la misma, y a modo ejemplar, la denunciada no podrá excusar la no entrega de determinados antecedentes bajo la idea de no tratarse de *información básica comercial* -ello a la luz de lo dispuesto en el Art. 1 n°3 de la LPDC-, por cuanto, de hacerlo, junto con confundir las facultades y requisitos dispuestos en los incisos 4° y 5° de la presente disposición, estaría pretendiendo el establecimiento de requisitos sobre una institución legal que, por texto expreso de la normativa correspondiente, encuentra delimitada su aplicación a otros ya indicados.

2. **Consta en autos que la no entrega de la información y/o antecedentes requeridos por parte de la denunciada no se encuentra justificada en los términos exigidos por el Art. 58 inc. 9° de la LPDC, ello al constatarse que tal negativa se ampara sobre la base de argumentos insuficientes y poco razonables:**

Conforme prescribe el Art. 58 en su inciso 9°, únicamente podrá incurrir en negativa o demora en la entrega de la información y/o antecedentes requerido

135
ciento treinta y cinco

en conformidad con las facultades de este Servicio, aquel proveedor que contemple justificación lo suficientemente razonable y/o poderosa como para incurrir en tal conducta.

En tal sentido, importantes resultan las palabras de la profesora Erika Isler Soto, quien señala que "*la disposición sanciona únicamente el retardo o la negativa injustificada en el otorgamiento de la información, de manera tal que* ***el proveedor puede salir absuelto si prueba que existió una razón poderosa que permita explicar razonablemente el retardo o la ausencia de respuesta****. Lo anterior no obsta, a que el régimen de responsabilidad aplicable sea el de la culpa presunta, razón por la cual es de cargo del denunciado, acreditar la justificación del incumplimiento*".[4]

De este modo, no bastará con únicamente enumerar aquellas razones sobre las cuales se pretende descansar el incumplimiento, más, junto con explicarlas y acreditarlas, éstas deberán encontrarse lo suficientemente fundamentadas como para dotar de la razonabilidad suficiente exigida en el artículo indicado.

En el caso S.S., no cabe duda que, sobre la base de los antecedentes acompañados por ambas partes, la parte denunciada no cuenta con justificación suficiente que permite eximir de la responsabilidad infraccional a la cual se hace mención, por cuanto, como a continuación se indicará, ninguna de las razones dispuestas por el mismo en su escrito de contestación tienen cabida al caso en concreto, o, en su caso, se encuentran acreditadas:

a) **A propósito de lo indicado en el Punto III. (1) del escrito de contestación, esto es, "*No se trata de información básica comercial*"**: Remitiéndose a lo señalado en el apartado anterior, toda vez el requerimiento de información y/o antecedentes objeto de autos se efectúa en atención a lo dispuesto en el Art. 58 inc. 6° de la LPDC, tal solicitud de información y/o datos no requerirá referirse a aquellas materias o cuestiones entendidas como de carácter *básico comercial*, más, junto con cumplir con lo establecido

[4] ISLER SOTO, Erika: "Artículo 58", en *La protección de los derechos de las consumidores, comentarios a la ley de protección de los derechos de los consumidores*, Legal Publishing Chile, año 2013, pg. 1157. Énfasis agregado.

936
veinte
fuentes
seis

en el inciso 7° de la norma indicada, tal requerimiento únicamente podrá comprender antecedentes *necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor*; circunstancia más que acreditada en autos (véase Oficio Ord. N°4498 de fecha 06 de mayo de 2020, en donde se hace expresa referencia al cumplimiento de las facultades consagradas en el Art. 58 inc. 1° literales c), e) y k)).

b) A propósito de lo indicado en el Punto III (2) del escrito de contestación, esto es, "*No se trata de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo*": En igual sentido a lo indicado anteriormente, ejerciendo el requerimiento de información y/o antecedentes sobre la base de lo establecido en el Art. 58 inc. 6°, el objetivo y finalidad del mismo se determinará en conformidad con las funciones que el Servicio Nacional del Consumidor pretenda cumplir. De este modo, calificando los antecedentes requeridos como necesarios para un correcto cumplimiento de las facultades que por ley está mandatado a ejercer este Servicio -como es el caso de autos-, ésta encontrará plena fundamentación y cabida, en especial, teniendo en consideración la influencia directa e indirecta que este tipo de gestiones tiene respecto de las decisiones de consumo de parte de los diversos usuarios. Entendido lo anterior, cabe hacer presente a S.S. que, en el caso, no cabe duda de que la denunciada yerra al pretender que lo requerido no resulta relevante para el consumidor, en especial cuando la información requerida se relaciona con el deber de información establecido en favor de los consumidores en razón de lo determinado en virtud del artículo 3 inc. 1° literal b), con relación a los artículos 30 y 37 inc. 1° literal f) de la LPDC[5]. Así, a modo ejemplar, bastará con tener presente lo establecido en el Art. 37 inc. 2° de la LPDC -en lo que respecta al establecimiento de un porcentaje máximo a cobrar por concepto de gastos atribuibles a gestiones Cobranza Extrajudicial-, para evidenciar que el proveedor únicamente podrá cobrar a éste último

[5] Reforzado por lo dispuesto en los artículos pertinentes de los Decretos Supremos N°42, 43 y 44 del año 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

137
Ciento treinta y siete

los *costos*[6] en que se incurra para determinar tal gestión; elemento que necesariamente deberá acreditarse por quien pretenda su cobro, resultando para tales casos determinante lo requerido en lo dispuestos en los puntos 2.1. y 2.2. del Oficio Ordinario en Cuestión.

c) **A propósito de lo indicado en el Punto III (3) del escrito de contestación, esto es, "*Se trata de información confidencial*"**: Como en su oportunidad se hizo presente a propósito de un documento acompañado por la denunciada (denominado "*Certificado emitido por el Gerente General de Inversiones y Tarjetas S.A., que da cuenta del concepto de "información confidencial"*"), contrario a lo planteado ésta, para efectos del caso en cuestión, indiferente resultará la concepción que ella pretenda otorgar a aquello denominado "*información confidencial*", por cuanto, tratándose de un concepto cuya referencia surge a propósito de lo dispuesto en el Art. 58 de la Ley N°19.496, es decir, correspondiendo a una institución normativa, únicamente será vinculante aquella interpretación otorgada por nuestros Tribunales de Justicia, o, en su caso, por aquel órgano administrativo facultado para ello, no siendo éste el caso. Por tal razón, para efectos de realizar tal calificación, S.S. deberá contar con antecedentes suficientes que permitan entender que, en los hechos, efectivamente nos encontramos ante información *confidencial*. Así, no bastará simplemente con indicar y/o enunciar que determinada información calificará como *confidencial* por guardar relación con la *estrategia del negocio de la empresa* o que, en su caso, su *revelación puede afectar su desenvolvimiento competitivo en el mercado ya que se trata de antecedentes comerciales de carácter confidencial y sensibles*; más para tales efectos, quien así lo hiciera, deberá necesariamente justificar tales situaciones, debiendo acompañar con ello antecedentes que así lo acrediten. En el caso, la denunciada se limita única y exclusivamente señalar en términos genéricos las razones

[6] Véase también lo establecido en el Art. 3 n°26 del Decreto Supremo n°43 del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en lo que respecta a la definición del concepto de *Cobranza Extrajudicial*, en específico: "*26) Gastos de Cobranza: El monto correspondiente al costo de la cobranza extrajudicial de una obligación vencida y no pagada en la fecha establecida en el contrato, traspasado por el Proveedor al Consumidor, y que sólo se puede cabrar si han transcurrido quince días corridos desde el atraso, según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Protección del Consumidor.*"

para calificar dicha información como confidencial, sin realizar explicación alguna ni acompañar prueba pertinente que permita así permita entenderlo. Así, como podrá advertir S.S., resulta difícil de entender el cómo afectaría a la denunciada en su *desenvolvimiento competitivo en el mercado* el informar a este Servicio cuestiones tales como el *Total de gastos de cobranza extrajudicial cobrados por cartera de clientes*, el *Total de intereses moratorios cobrados* en el mismo sentido, el *Total de pagos por Gestión de Cobranza* o *Las tarifas establecidas con dichas empresas* (Información requerida en puntos 2 y 3 del oficio en cuestión), o, si este fuese información determinante para la *estrategia del negocio de la empresa*.

3. **Mediante la entrada en vigencia de la Ley N°21.081, la obligación que recae sobre SERNAC de disponer en su sitio web de disponer de un *manual de requerimiento de información* fue derogada, razón por la cual, a la presente fecha, dicho documento no se encuentra vigente**:

Según se advierte del escrito de contestación presentado por la parte denunciada, ésta hace presente que esta parte incurriría en un incumplimiento de lo que supuestamente se encontraría establecido en el "inciso 5°" del Artículo 58 de la LPDC; específicamente la obligación de disponer en el sitio web del SERNAC de un manual de requerimiento de información.

Junto con equivocarse respecto del inciso citado (correspondiente en realidad el inciso 6° del texto previo de la LDPC), la denunciada prescinde de que, a la fecha, producto de la reforma realizada a través de la dictación de la Ley N°21.081, de fecha 13 de septiembre de 2018 de publicación, el inciso al cual se hace mención fue reemplazado en los términos que a continuación se indica:

- Conforme establece la Ley N°21.081, Art. 1° numeral 44, literal d), se ordenó reemplazar el *inciso sexto* del Artículo 58, por el siguiente: "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.*"

9381
cuerto
futa
cuc

- Así, donde antes rezaba "*Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.*", con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.081, entró a regir el texto previamente indicado.

De este modo S.S., conforme podrá constatar en atención al tenor de lo establecido en el Art. 58 de la LPDC, no se puede arribar a otra conclusión más que lo señalado por parte del proveedor carece de total sentido.

4. **Sin perjuicio de la oportunidad en la cual la negativa a responder fue informada, según consta en el proceso, en autos se denuncia la falta de razonabilidad y suficiencia de la justificación emitida por la parte denunciada:**

Como bien se indica, sin perjuicio de informarse dentro de plazo las razones para disponer de una negativa a la entrega de cierta información requerida, en autos no se denuncia la falta de oportunidad de la respuesta, más bien, según consta en el texto de la denuncia infraccional, la infracción a la norma indicada guarda relación con la razonabilidad y suficiencia de la justificación empleada por la denunciada (circunstancia discutida y explicada en los apartados anteriores), de modo tal que la apreciación indicada por la denunciada en este punto poca cabida tiene en el presente proceso.

5. **No cabe duda de que, a diferencia de lo planteado por la denunciada, el Servicio Nacional del Consumidor actuó dentro del marco de sus funciones y en atención a los propios fines establecidos en la Ley N°19.496, de modo tal que, lejos de encontrarnos ante un acto discrecional, se está ante una actuación fundada y justificada en Derecho:**

Como bien se ha explicado hasta el momento, el requerimiento de información y/o antecedentes emitido por Servicio se efectuó en conformidad con lo establecido en el Art. 58 inc. 6° de la LPDC, respetando lo establecido en su inciso 6°, con el claro objetivo de dar cumplimiento a las diversas funciones exigibles al momento de realizar el requerimiento de información pertinente, como, asimismo, en miras de aquellas por entrar en vigencia.

Así, en el caso, conforme consta en el texto de la denuncia infraccional de autos, el empleo de tal facultad se realizó con el claro propósito de dar cumplimiento con las funciones establecidas en los literales c)[7], e) y k) del inciso segundo del Art. 58 de la LPDC, en sus diversas amplitudes; enmarcando así un actuar conforme a las máximas establecidas en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República, como, asimismo, en lo establecido en la Ley N° 18.575, orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

IV. ALGUNOS CRITERIOS A CONSIDERAR ANTE LA CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.

El Art. 24 inc. 7° de la LPDC, establece aquellos criterios que deberá tener presente el Tribunal al momento de efectuar la ponderación y determinación del monto de la multa a aplicar por infracción a algún precepto del mismo cuerpo legal, de modo tal que, mandatado por el legislador, el sentenciador deberá establecer en su fallo aquel razonamiento efectuado sobre la base del catálogo de parámetros establecidos para tales efectos, ello con el propósito de otorgar racionalidad a la cuantificación del monto designado.

Por tales razones, se hace presente a S.S. los siguientes antecedentes a tomar en consideración al momento de establecer el monto de la multa correspondiente:

---

[7] Atendido lo dispuesto en el artículo primero transitorio de la Ley N°21.081, toda vez la reforma establecida respecto del Art. 58 inciso segundo literal c) entra en vigencia transcurridos 24 meses a contar del día 13 de marzo de 2019, el texto vigente al momento de realizarse el requerimiento de información corresponde al siguiente: *"c) Recopilar, elaborar, pracesar, divulgar y publicar infarmación para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, ni se podrá atentar contra lo establecido en el derecho ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.* (...)"

a) **<u>La conducta desplegada por el proveedor denunciado reviste de un alto grado de gravedad</u>**:

A la luz de lo establecido en el Art. 24 inc. 7° de la LPDC, el sentenciador, al momento de determinar la cuantificación del monto de multa, deberá considerar, como uno de los parámetros o criterios para su determinación, la *<u>gravedad de la conducta</u>* incurrida por parte del proveedor infractor.

En el caso que nos convoca, según es posible constatar en la denuncia y sentencia de autos, **<u>la conducta o actuación del proveedor infractor consiste específicamente en la omisión de entregar toda la documentación requerida mediante un requerimiento de información y/o antecedentes efectuados por este Servicio</u>**, ello en conformidad con la facultad establecida en el Art. 58 inciso segundo literal g) e inciso sexto, de la LPDC.

Conforme bien se indica en el oficio en cuestión, éste se enmarca en el desarrollo de un diagnóstico a realizar por parte de este Servicio, sobre el funcionamiento de las diligencias y gestiones de cobranza extrajudicial, amparado sobre su facultad para **<u>realizar estudios</u>** en el área de consumo, establecida en la LPDC respectivamente.

Así, conforme indica el tenor del mismo, el referido estudio tendría por objetivo el "*fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por concepto de cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la Ley N° 19.496. Lo anterior, con el fin tanto de proponer fundadamente la dictación de preceptos normativos al Presidente de la República, así como de absolver un conjunto de consultas efectuadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación a estas materias, con miras a promover un adecuado estándar de protección de los derechos de los consumidores. Este estudio se enmarca en la Agenda de Trato Justo del Gobierno de Chile (https://www.gob.cl/agendaantiabusos/consumidor/).*"

Por tanto, con el claro propósito de dar un efectivo cumplimiento a las funciones a las que se encuentra obligado a efectuar, este Servicio, bajo el imperativo que le asiste de velar por el cumplimiento de las normas de la LPDC

y de la correcta protección de los derechos de los consumidores –consagrado en el Art. 58 inc. 1° y letra g) del inc. 2° de dicho cuerpo legal-, procedió a Oficiar al Proveedor, otorgándole un plazo de 15 días hábiles -prorrogados- para responder, dentro del cual, según consta en autos, este no dio cumplimiento con lo requerido.

Lo previamente anunciado S.S., demuestra la especial gravedad que asiste al no entregar toda la información requerida por este Servicio. En efecto, la solicitud de información y/o antecedentes tenía como único y exclusivo objetivo, obtener aquella información relevante y determinante para efectos de permitir un correcto análisis de determinadas circunstancias que, en definitiva, podrían atentar en contra del bienestar de los consumidores (realización de cobros relacionados con gestiones de Cobranza Extrajudicial improcedentes, o, en su caso, injustificados en cuanto a su monto).

Por tanto S.S., constando en autos la efectiva gravedad de la conducta sancionada y el impacto que esta origina, tanto para los consumidores en su generalidad como respecto de aquellos efectivamente afectados, es que, a criterio de esta parte, la sentencia de autos es errática en lo que respecta a la correspondiente ponderación efectuada por parte del sentenciador.

b) La conducta en que incurre el proveedor corresponde a un notorio desvío al deber de profesionalidad consagrado en nuestra LPDC:

Acorde a lo anterior, el precitado artículo 24 de la LPDC, considera, dentro del catálogo de criterios a ponderar por parte del sentenciador, los *parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor*.

Nuestra doctrina y jurisprudencia es conteste en entender que el denominado *deber de profesional* se establece en atención a lo prescrito en los artículos 1, 23 y 24 de la LPDC. Conforme prescriben dichos artículos, el legislador establece un estándar de conducta conforme al cual el proveedor deberá dar cumplimiento con las obligaciones impuestas por la normativa del consumidor, ello en la mira de su calidad de profesional en el rubro u oficio en que se desenvuelve según su giro.

149
Cuarte y

A diferencia de lo establecido en nuestro Código Civil en su Art. 44 ("C.C"), en materia de consumo, se establece un estándar de conducta mayor a aquel correspondiente al *buen padre de familia*, exigiendo el proveedor actúe en conformidad con aquellos mínimos exigibles a un agente profesional en su rubro, es decir, que al menos actúe conforme lo haría una entidad o partícipe medio inmerso en su habitual negocio.

Sin perjuicio de lo anterior, como podrá apreciar S.S., en el caso de marras **la desviación del estándar de conducta exigible al proveedor se configura mediante un flagrante incumplimiento de una exigencia mínima correspondiente a todo sujeto de derecho (desviación inclusive a la luz de lo dispuesto en nuestro C.C.)**, a saber: **El proveedor no cumple con una obligación de carácter legal**, incurriendo en una infracción a lo dispuesto en el Art. 58 de la LPDC, ello mediante respuesta tardía e insuficiente (al no dar respuesta de lo requerido en los puntos 2.1., 2.2., 3.1., 3.2., 3.4, 3.5, 3.6., 3.7. y 3.8 del Oficio Ordinario) al requerimiento efectuado por este Servicio.

Según es posible apreciar en el proceso –replicado definitivamente en la sentencia definitiva-, la **infracción cometida por el proveedor se encuentra enteramente acreditada, no existiendo antecedente alguno presentado por la parte contraria destinado a desvirtuar la pretensión infraccional.**

Por tanto S.S., consta que en autos el notorio desvío a los principios que rigen el deber de profesionalidad del proveedor, circunstancia que necesariamente, con el propósito de determinar racionalmente el monto de la multa por la concurrente infracción, deberá ser tomada en consideración al momento de su determinación.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto precedentemente.

SOLICITO A U.S., se sirva tener presente lo expuesto al momento de dictar sentencia definitiva en estos autos.

144
Decreto
autos
1 cuaderno

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL N° 2020-4099 KPB

SANTIAGO, 15 de enero del año dos mil veintiuno

Téngase presente y rija el decreto autos para fallo.

Notifíquese

DICTADA POR DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA DON CLAUDIO SALVATIERRA ESTAY
SECRETARIO (S)

se envio notificación por
carta certificada
a don Loreziga
Stgo ..... de 22/01/2020 200

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl>

4885-2020 KPB

1 mensaje

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl> 22 de enero de 2021 a las 09:56
Para: eliana.campos@gmail.com

--
NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local
F: KPB

SANTIAGO Ilustre Municipalidad CERTIFICADO NORMA ISO 9001:2015

--

EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO AL INCISO CUARTO DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 18.287, NOTIFICO A USTED LA RESOLUCIÓN QUE EN ARCHIVO SE ADJUNTA. TÉNGASE POR NOTIFICADO.

NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local

IMPORTANTE: La presente casilla electrónica sólo tiene por objeto practicar las notificaciones de conformidad a la normativa señalada en el párrafo anterior. En consecuencia este correo no está habilitado para recibir consultas o presentaciones de ninguna especie. Por lo tanto, de recibirse algún correo a la presente casilla, no será respondido ni tampoco tomado en consideración.

RES19012021.pdf
29K

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@mun[redacted]o.cl>

4099-2020 KPB

1 mensaje

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl> 22 de enero de 2021 a las 09:58
Para: notificaciones_santiago@sernac.cl

--
NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local
F: KPB

SANTIAGO Ilustre Municipalidad CERTIFICADO NORMA ISO 9001:2015

--

EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO AL INCISO CUARTO DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 18.287, NOTIFICO A USTED LA RESOLUCIÓN QUE EN ARCHIVO SE ADJUNTA. TÉNGASE POR NOTIFICADO.

NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local

IMPORTANTE: La presente casilla electrónica sólo tiene por objeto practicar las notificaciones de conformidad a la normativa señalada en el párrafo anterior. En consecuencia este correo no está habilitado para recibir consultas o presentaciones de ninguna especie. Por lo tanto, de recibirse algún correo a la presente casilla, no será respondido ni tampoco tomado en consideración.

RES 15012021.pdf
16K

ROL 4.099-2020-KPB **MMP**

SANTIAGO, dos de febrero de dos mil veintiuno.

V I S T O S:

La denuncia que rola a fojas 19 y siguientes, interpuesta por doña **Constanza González Poblete**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante "Sernac", ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A,** representada por don **Jaime Anusch Brikisak,** ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 5, comuna de Santiago, en adelante "Hites", por la que solicita al tribunal se le condene al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas, por la presunta infracción del Artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley 19.496.

A fojas 97 y siguientes, rola el escrito de contestación de la denuncia infraccional.

Los documentos acompañados por el denunciante, que rolan de fojas 9 a 18 y, los acompañados por la denunciada, que rolan de fojas 61 a 96.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 114 y 115, que se realizó con la presencia de los apoderados de ambas partes.

A fojas 116, escrito de "Evacúa Traslado y Observa Documentos", presentado por el denunciante.

A fojas 125, la resolución de fecha 24 de diciembre de 2020, que tiene por evacuado el traslado por el denunciante y observados los documentos acompañados

por la denunciada, dejando para la sentencia definitiva la resolución de la petición de la denunciada del primer otrosí de fojas 97 y siguientes de autos.

A fojas 127, la resolución que ordena los autos para dictar sentencia.

A fojas 129 escrito de "Se tenga presente" presentado por el denunciante.

A fojas 144, resolución de fecha 15 de enero de 2021, que tiene presente dicho escrito y estableciendo la vigencia el decreto de autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por doña **Constanza González Poblete**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante "Sernac", ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A,** representada por don **Jaime Anusch Brikisak,** ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 5, comuna de Santiago, en adelante "Hites", por la que solicita al tribunal se le condene al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas, por la presunta infracción del Artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que los hechos constitutivos de las infracciones se harían consistir en lo siguiente:

a) Que, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas sobre información requerida para el cumplimiento de sus funciones que, el inciso primero del Artículo 58 de la Ley 19.496 establece, detectó que el proveedor Hites habría infringido las disposiciones de dicha ley.

b) Señala que en virtud de las atribuciones establecidas en las letras c), e) y k) de la Ley 19.496, requirió a Hites, mediante oficio ordinario N° 4.498, de fecha 06 de

mayo de 2020, datos agregados sobre el estado de carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos para el consumidor.

c) En particular, Sernac requirió remitir a Hites, dentro del plazo de 15 días hábiles, una nutrida información que detalló en 3 numerales, el primero de ellos, relativo a las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por Hites, que subdividió en 5 preguntas referentes al tipo de cobranza que realiza, si poseía política de condonación o rebaja de gastos de cobranza extrajudicial, política de cobro de intereses moratorios (punto 1.1. al 1.5); el segundo, relativo a las empresas de cobranza externa que Hites mantiene con contrato vigente, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, que subdividió en dos puntos, el primero de ellos, el 2.1, relativo a informar las tarifas establecidas con dichas empresas, que representan los gastos a pagar por el consumidor y el punto 2.2., referente a adjuntar copia de los contratos respectivos donde consten las tarifas establecidas. Por último, el tercer punto del oficio fue subdividido en 8 preguntas (punto 3.1. al 3.8) que debían contestarse completando la planilla Excel que se adjuntó al oficio, concerniente a la cartera total, a la cartera morosa vigente de Hites del período, 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, a los periodos de mora (1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y de 180 días a 1 año), cartera morosa recuperada (1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y de 180 días a 1 año), total de gastos e intereses de cobranza extrajudicial cobrados (1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y de 180 días a 1 año), total cartera traspasada a empresa de cobranza por mora (1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y de 180 días a 1 año), total cartera recuperada por empresa de cobranza (1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y de 180 días a 1 año) y, el total de pagos por gestión de empresa de cobranza (1 a 20, 21 a 89 días, 90 a 179 y de 180 días a 1 año).

d) Señala Sernac que, con fecha 09 de junio de 2020, Hites remitió la respuesta del oficio enviado, la que fue incompleta ya que omitió la entrega de información sobre las materias consultadas.

e) En concreto, señala Sernac que la denunciada no dio respuesta a los puntos 2.1 y 2.2 del oficio, en cuanto a la estructura de tarifas que se aplica a los consumidores por concepto de cobranza extrajudicial, señalando que no configura información básica comercial, según lo establecido en los incisos 5 y 7 del artículo 58 de la LPC.

f) Respecto a la pregunta 2.2, por la que Sernac requirió adjuntar copia de los contratos donde consten las tarifas, Hites contestó que dichos contratos no se referían a información básica comercial, no era información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo y constituiría información confidencial referida a la estrategia de negocios de Tarjetas Hites.

g) Respecto de la pregunta del número 3 del oficio enviado por Sernac, Hites no dio respuesta alguna, contestando que la información pedida no se refería a antecedentes o documentación referida a información básica comercial, ni a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo y, constituiría información confidencial de la estrategia de negocios de Tarjetas Hites, cuya revelación afectaría su desenvolvimiento competitivo, razón por la que no se encontraba en la obligación de proporcionarla.

h) Señala Sernac que, el proveedor denunciado, fue enfático en señalar que el requerimiento de información hecho a Hites excedería sus facultades, como forma de justificar su omisión de entregar los antecedentes solicitados, pidiendo además mantener reserva de la información y documentación entregada.

i) Indica Sernac que, en derecho, los trámites ordenados por la Ley o autoridad, deben cumplirse en tiempo y forma, de modo que, si eso no ocurre se debe proceder a aplicar las sanciones que la ley establece, en este caso, una multa de hasta 400 UTM.

j) De todo lo dicho concluye Sernac que, Hites ha infringido el artículo 58, inciso quinto y siguientes de la LPC, debido a que no le proporcionó la información y antecedentes requeridos, la que era indispensable para que ese servicio ejerciera las funciones que le mandata la ley.

k) En cuanto a las normas aplicables, cita el denunciante el Artículo 58, inciso segundo, letra g) de la Ley 19.496, que establecería la facultad legal que tiene Sernac para velar por el cumplimiento de las normas de la mencionada ley, como asimismo, el Artículo 58, inciso segundo, letras c) y k) de la Ley 19.496, en cuanto dichas normas lo facultarían para recopilar, elaborar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen al mercado y, para realizar y promover estudios en el área del consumo.

l) Señala Sernac que, la normativa citada es una de las principales en las cuales se funda la solicitud de información realizada por el Servicio, la cual sería de carácter amplio pero, sin duda, tendría relación con el contenido de solicitud de información del oficio en cuestión, siendo el eje principal del mismo.

m) También cita el Artículo 58, inciso segundo letra e) de la LPC, relativa a la función de proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

n) En cuanto a la infracción que Sernac imputa a Hites, ésta consistiría en la vulneración del Artículo 58, inciso quinto y siguientes de la Ley 19.496, en cuanto los proveedores están obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de dicha ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a 10 días hábiles, agregado que el requerimiento de información que se ejerza podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Sernac.

o) El denunciante también cita el Artículo 58 inciso 9° de la misma ley, en el sentido que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionado con multa de hasta 400 UTM.

p) Agrega que, dentro de las funciones que desempeña Sernac, se encuentra la elaboración de estudios en el área del consumo, en virtud de la cual se solicitó la información requerida en el oficio que da origen al presente litigio, haciendo presente que dicho requerimiento dice relación con el artículo 37 de la Ley 19.496, relativas a la cobranza extrajudicial, de modo que, pretender que no corresponde informar a Sernac la materia consultada, resultaría una interpretación artificiosa de la normativa de consumo.

q) Señala Sernac que, no existiría excusa alguna que permita al proveedor omitir y negar la entrega de determinada información pues dichos antecedentes tienen como único fin servir de base para la elaboración de un estudio en la materia, la que sería esencial para los consumidores y para poder incrementar la información que

ellos disponen sobre esos tópicos, esto es, la contratación financiera y sus consecuencias.

r) Indica Sernac que, cuando el proveedor señala que no hará entrega de determinada información, por considerar que se trata de información reservada o que afectaría su competitividad con otros proveedores similares, lo hace sobre la base de un criterio propio sin entregar el respaldo de alguna norma legal que justifique que la información pedida es reservada o confidencial.

s) Por lo dicho, sostiene Sernac que la información requerida no tiene otra finalidad que no sea un objetivo público y para satisfacer los fines de la norma, en cuyo centro se encuentran los intereses de los consumidores y la generación de diversos instrumentos que permitan disminuir las brechas de información y relaciones asimétricas presentes en el mercado financiero y, en el mercado en general, entre los que se encuentran la creación de diferentes políticas públicas sobre la base de estudios en la materia, como sería este caso y, que son fundamentales para que los consumidores puedan tomar correctas e informadas decisiones de consumo.

t) En cuanto a la naturaleza de las normas infringidas, sostiene Sernac que, son de tipo objetivo o formal, es decir, la contravención de la norma y su sanción, se satisface por la sola ocurrencia del hecho material que contiene la hipótesis legal.

u) En cuanto a la sanción legal probable, indica el denunciante que, conforme al Artículo 58 inciso 8°, de la Ley 19.496, modificado por la Ley 21.081, corresponde aplicar al denunciado una multa de hasta 400 UTM, debiendo atenderse a los criterios del Artículo 24 de la misma ley, para determinar su cuantía, entre éstos, la gravedad de la conducta, la asimetría de la información y el deber de profesionalidad que le es exigible a Hites en su condición de ser un proveedor de alcance nacional y con masividad en sus destinatarios y clientes.

TERCERO: Que, al contestar la denunciada, Hites, solicitó el completo rechazo de la denuncia, señalando:

a) Acerca de una correcta interpretación de las facultades del Sernac, sostiene que, tras la modificación de la LPC con la ley 21.081, se produjeron interpretaciones erróneas al artículo 58 por la Biblioteca Nacional del Congreso, la cual publicó una ley concordada alejada de la expresa literalidad de la modificación del artículo 1°, número 44, letra d) de la Ley 21.081, puesto que reemplazó el inciso 7° y no el 6° del artículo 58, eliminando una parte de las limitaciones a la facultad de requerir información de Sernac.

b) Indica que, sin perjuicio de esta errónea interpretación, el texto vigente promulgado y publicado en el Diario Oficial, no ha modificado el inciso 7° del artículo 58 de la LPC, manteniéndose vigentes las limitaciones en él contempladas.

c) Sostiene que dicha norma, cobra la mayor importancia en este litigio, siendo ésta la siguiente: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles."

d) Señala Hites que, por consiguiente, de acuerdo con los incisos 5° y 7° del Artículo 58 de la LPC, los requerimientos de información deben: 1.- Referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial. 2.- Sólo referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo; 3.- No incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento: 4.- No incluir la entrega

de antecedentes que la ley califique como secretos y, 5.- No incluir la entrega de antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor.

e) Indica Hites que, en ese contexto, el alcance de la facultad de requerir información por Sernac se ve limitada por la propia LPC, lo que no puede desconocerse por la autoridad pública como parece hacerlo Sernac en el escrito de denuncia de autos, en el que sólo copia una parte de la normativa aplicable, como lo es el Artículo 58, alterando el sentido y alcance de la norma jurídica que deberá tener en consideración el Tribunal para resolver la presente controversia.

f) Sostiene Hites que la decisión de Sernac, relativa a copiar sólo partes de los articulados normativos no resulta casual ni antojadiza puesto que de esta forma pretende dar cuenta en su denuncia que la LPC le otorga una facultad de requerir información de carácter absoluta, en circunstancias que, como se señaló, se reconocen importantes limitaciones para dar margen de acción a los sujetos imperados bajo la LPC, en razón de la antigüedad de la información o la confidencialidad de los documentos solicitados, entre otros.

g) Sobre la imputación hecha por Sernac en su denuncia, que la denunciada califica de temeraria e injustificada, indica que, no se configuraría el tipo infraccional de negativa injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos que amerita la aplicación de una multa de 400 UTM, contemplada en el inciso 8° del Artículo 58 de la LPC, porque se acompañó, en tiempo y forma, la información y documentos solicitados, que se refirió a los gastos de cobranza extrajudicial entre el 1 y el 31 de enero de 2019.

h) En concreto, señala Hites que, con fecha 9 de junio de 2020, informó a Sernac diversas características y especificaciones de su política de cobranza

extrajudicial, en cuanto a las empresas de cobranza contratadas, sus tarifas y acerca de la existencia de políticas de condonación de gastos de cobranza, entre otras informaciones acerca de la materia referida.

i) Indica Hites que, en relación a las preguntas referidas a la cartera total vigente de clientes, su cartera morosa y morosa recuperada; el total de los gastos de cobranza extrajudicial, el total de intereses moratorios cobrados, el total de la cartera traspasada y recuperada, en línea con lo expresado anteriormente, en relación a hacer una correcta interpretación, señala la denunciada que, no se refieren a antecedentes o documentación relativa a información básica comercial ni información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo, dado que, constituiría información confidencial de la estrategia de negocios de Hites cuya revelación afecta su desenvolvimiento competitivo, razones por las que Hites no se encontraría en la obligación legal de proporcionarla.

j) Señala que Hites no entregó parte de la información porque: 1.- No se trataría de información básica comercial de acuerdo a lo señalado en el artículo 1° número 3 de la LPC, lo que sería fácil de apreciar, dado que, la información relativa a la cartera total vigente de clientes, cartera morosa, cartera morosa recuperada, entre otra información no entregada a Sernac, no constituiría en forma alguna información básica comercial, ya que ésta última se refiere a las características generales de los productos o servicios, aplicables en toda su línea y que es imperativo entregar al consumidor, como son, los instructivos y advertencias de uso en caso de productos peligrosos (Art 45 LPC), informar la Carga Anual Equivalente (CAE) en la publicidad de operaciones de crédito en que se debe informar la cuota o tasa de interés de referencia (Art 17 G), las etiquetas de consumo energético de vehículos

livianos y medianos (Decreto 61 de 2012 del Ministerio de Energía) o el etiquetado nutricional de alimentos (Decreto 977 de 1996 del Ministerio de Salud)

k) Señala Hites que, el propio Sernac identifica la información básica comercial en estos términos generales perentorios al decir que, "La ley señala que la información básica comercial corresponde a los datos e instructivos destinados a identificar el bien o servicio que se entrega al consumidor, como también los instructivos de uso y los términos de la garantía.", de modo que, la información que se refiere al modelo y resultados específicos del negocio de Hites no se configuraría dentro del supuesto de información básica comercial en forma alguna. 2.- No se trataría de información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo, sino que, por el contrario, resultaría confusa para los consumidores, dado que, se refiere a los resultados internos del negocio de Hites y, en ningún caso permite identificar o dar información relevante sobre las características de los productos o servicios de Hites.

l) Sobre esto último señala que Hites cumple a cabalidad las exigencias de los artículos 17 A y siguientes de la LPC, del decreto 44 de 2012, que aprueba el reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias y demás normativa afín aplicable, las que no se refieren a la cartera de clientes del proveedor, cartera de clientes morosos, morosidad recuperadas u otra información similar requerida por el consumidor.

m) Señala que, en relación a lo dicho, existe un dictamen de la Controlaría General de la República, el N° 37.339 de fecha 12 de junio de 2013, que aclara precisamente que esta exigencia, consistente en que la información requerida puede ser considerada como información relevante para el consumidor, sería una exigencia

del todo relevante para enmarcar la legalidad y procedencia de un requerimiento de información hecho por Sernac.

n) A este respecto se indica que, una serie de antecedentes solicitados por Sernac no forman parte de aquellos antecedentes que para un consumidor sea relevante y determinante para efectuar una transacción de consumo con la tarjeta Hites, como lo serían las tarifas que tiene acordada la compañía con las empresas de cobranza externa respecto de los gastos de cobranza extrajudicial, lo mismo respecto de la información sobre la cartera total vigente o la cartera morosa o bien la cartera morosa recuperada, dado que, esa información no formarían en Chile, ni en ningún otra país, del proceso de decisiones de los consumidores, por ser una información en extremo sofisticada que escapa por completo al análisis que puede comprender, gestionar y valorar un consumidor promedio.

o) 3.- Se trataría de información confidencial, ya que se refiere a la estrategia de negocios de la empresa y su revelación puede afectar su desenvolvimiento competitivo, dado que, se trata de antecedentes comerciales de carácter confidencial y sensible de Hites, ya que se refiere a su desenvolvimiento competitivo en el mercado. Agrega que, dicha información confidencial sólo puede ser determinada por el propio proveedor o por el Juez pero, en ningún caso, por Sernac, ya que resultaría contrario a las máximas de la lógica y de la experiencia que el propio órgano fiscalizador determine que instrumentos son confidenciales y cuáles no. Termina señalando Hites, respecto de este punto que cumplió, en tiempo y forma, con la obligación contenida en el Artículo 58 de la LPC, proporcionando a Sernac los antecedentes y documentos solicitados que resultan relevantes para el consumidor y que no son confidenciales en razón de alterar el desenvolvimiento competitivo de la empresa en el mercado.

p) En otra línea argumental, señala Hites que el propio Sernac incumple con presupuestos básicos para requerir información a los proveedores, dado que, de acuerdo al Artículo 58 de la LPC, Sernac debe publicar en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual debe señalar pormenorizadamente los antecedentes que pueden solicitarse, lo que no ha sido cumplido, ya que en la actualidad, en ninguna parte, sección o pestaña del sitio web www.sernac.cl., se encuentra disponible el referido manual. Es más, afirma que, en su sección de "Guías Informativas y Manuales", sólo se encuentra la "Guía Operativa del Procedimiento Voluntario Colectivo."

q) Indica que, lo más grave, es que el referido Manual efectivamente se encontraba disponible hasta, al menos, principios de 2018, aproximadamente y, luego fue dado de baja del sitio web del Sernac sin ninguna explicación, publicación o resolución que declarara su vigencia o falta de ella. Sobre dicho manual indica Hites que, en su número 4.2.2.-, denominado "Antecedentes que no podrán solicitarse", se indican aquellos documentos que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento (letra a); aquellos que la Ley califique como secretos (letra b); aquellos que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor. A estos efectos se entenderá que se trata de información tendiente a mantener o mejorar las ventajas competitivas, la posición del mercado y las utilidades económicas de una empresa, en razón de sus competidores reales o potenciales, en un escenario definido y bajo un contexto de libre y leal competencia y respeto de los derechos de los consumidores (letra c) y, los que no se ajusten a lo dispuesto en el presente manual (letra d).

r) Señala Hites que, con su actuar, Sernac ha dejado con total falta de certeza, de cara a los proveedores, respecto a la información que puede y no requerir y que, inclusive, aquellos proveedores que, afortunadamente, pudieron descargar el citado manual antes de ser dado de baja, quedan con dudas de si dicho manual se encuentra vigente o no. Sostiene Hites que, Sernac está haciendo caso omiso a sus propios actos al no respetar lo que en su momento indicó en su manual, ya que ha pedido información confidencial a Hites y a otros proveedores, lo que contradice los actos propios que, como órgano administrativo ha realizado, al pedir información, que según el manual que anteriormente publicó, no podía requerir.

s) Por otro lado, sostiene Hites que en la respuesta que dio, formal y oportunamente a Sernac, le anticipó esta situación y aclaró las razones que justifican la imposibilidad del suministro de información respecto de ciertos y determinados antecedentes, citando lo dispuesto en los incisos 5° y 7° del Artículo 58 de la LPC.

t) Agrega Hites que lamenta el desgaste innecesario de recursos públicos, tanto del propio Sernac como del Tribunal, en circunstancias que se trata de una materia que pretendió ser aclarada y que dicha compañía siempre tuvo la mayor disposición a atender algún requerimiento o solicitud de Sernac.

u) Refiere Hites que, la denuncia interpuesta en su contra supone un atentado contra los principios que rigen la actividad del estado, en especial, el principio de legalidad o juridicidad consagrado en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de Chile y el artículo 2 de la ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el que ha vulnerado Sernac al actuar fuera del ámbito que la ley permite, puesto que no está facultado para solicitar información, en forma amplia, sin aceptar el derecho de reserva del proveedor, constituyendo dicho acto discrecional y abusivo, que contraviene elementales principios de

seguridad jurídica y expone al sujeto destinatario del requerimiento de información, a ser cuestionado y sancionado por interpretaciones contrarias a las del Sernac pero que son válidas conforme a nuestra legislación.

v) En relación a la multa pedida por Sernac, indica Hites que no se cumpliría el presupuesto fáctico que establece el artículo 58 inciso octavo de la LPC, ya que la negativa de entregar parte de la información requerida por Sernac no es, en ningún caso, injustificada. Sobre esto último, indica Hites que las razones, justificaciones y explicaciones que ella entregó en su oportunidad, no pueden quedar a una calificación unilateral por parte de Sernac, sino que por el proveedor o, en último término, por el Tribunal. Además, la propia LPC en su artículo 24 considera criterios o factores para ponderar la multa, concurriendo en su beneficio la atenuante de la letra d), la que se configuraría porque Hites no ha sido sancionado anteriormente por la misma infracción y porque colaboró con Sernac, antes o durante la investigación. También debiera considerarse, al momento de aplicar la multa, que Hites no obtuvo provecho económico alguno con su negativa a entregar información y que, al menos en los últimos 5 años, no ha sido sancionada, manteniendo una relación de cumplimiento esperable con el Sernac y la normativa. Agrega que, también deberá considerarse necesariamente que Hites entregó la mayoría de la información requerida por Sernac y por ello no resulta razonable, de ninguna forma, condenar a Hites al máximo de la multa, sino que, a su mínimo, por no darse los criterios de gravedad antes señalados.

w) En cuanto a la afirmación hecha por Sernac, en el sentido que la LPC consagraría la responsabilidad objetiva, esto es, que en caso de una supuesta infracción no se requeriría probar la culpa o el dolo, señala Hites que sería falsa y se alejaría de lo exigido por el texto legal y por la jurisprudencia de nuestros tribunales.

Indica Hites que, si bien existe un cuidado propio que debe tener el proveedor, producto de la actividad onerosa que efectúa, no se derivaría de esto una responsabilidad objetiva ante las obligaciones que tiene con los consumidores. A mayor abundamiento, cita Hites lo señalado en el inciso primero del Artículo 23 de la LPC, en cuanto exige un acto negligente del proveedor para entender que se incurre en una infracción a las disposiciones de dicha ley, de modo que, al afirmar Sernac que las normas de la LPC establecen la responsabilidad objetiva del proveedor, sin efectuar una distinción, cae en un error inexplicable. Lo anterior demostraría que, en el examen de responsabilidad que debe efectuar el Tribunal, deberá necesariamente probar la supuesta negligencia imputable a Hites, por el hecho de guardar reserva y confidencialidad respecto a determinada información. Agrega que una interpretación que exigiese la culpa objetiva del proveedor, además de contraria al texto legal y jurisprudencia, no pasaría de ser una interpretación errada y ventajosa.

x) Para terminar su defensa, señala Hites que, junto con absolverla de los cargos hechos en su contra, debiera imponérsele la condena en costas.

y) En concordancia con lo antes señalado, solicita Hites que, en atención que la denuncia de Sernac carece de fundamento, sea declarada como temeraria, conforme lo dispone el artículo 50 letra e) de la LPC, imponiéndole al denunciante una multa de 200 UTM o el monto que el Tribunal estime conveniente.

CUARTO: Que, para decidir lo pertinente en relación a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, como primera cosa, debe discernirse si Sernac, al solicitar la información que indicó en su oficio N° 4498, de fecha 6 de mayo de 2020, lo hizo dentro de sus funciones y del marco legal que establece la Ley 19.496, en su artículo 58.

QUINTO: De acuerdo a lo previsto en el citado artículo 58 de la Ley 19.496, inciso primero, el Servicio Nacional del Consumidor, como función principal, deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como asimismo, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, correspondiéndole, especialmente, las funciones que se indican en el inciso segundo de dicha norma, entre éstas, la facultad señalada en su letra c) (que a la fecha del envío del oficio se mantenía en su versión original), relativa a, *"Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, Ley 19955 no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto Art. único N° 27 ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa a) de la libre competencia."*

SEXTO: A su turno, según los disponen los incisos 4°, 5°, 6°, 7° y, 9° del citado Artículo 58 de la Ley 19.496, los requerimientos de información que solicite Sernac a los proveedores, en cumplimiento de los fines que establece la Ley 19.496, deberán someterse a los criterios contenidos en dichos incisos, cuyo tenor literal es el siguiente:

a.- Según lo establece el inciso 4° de dicha norma, *"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito <u>y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público</u>, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles."*

b.- Según lo establece el inciso 5°, "*Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.*

c.- Según lo dispone el inciso 6° del mencionado artículo, que fuera modificado por la Ley 21.081, "*El requerimiento de información que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.*"

d.- Según lo dispone el inciso 7° (incorporado por la Ley 20.967, de fecha 7 de febrero de 1997, publicada con fecha 7 de marzo de 1997, que no fue eliminado por la Ley 21.081), "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la*

estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior."

5.- Por último, según lo expresa el inciso 9° de dicha norma, *"La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local."* (Subrayado es nuestro)

SÉPTIMO: Teniendo presente lo consignado en el considerando precedente, todo requerimiento de información que Sernac realice a los proveedores, en conformidad a las atribuciones y facultades que le otorga el Artículo 58 de la Ley 19.496, los que para los proveedores tienen el carácter de obligatorios, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a.- La solicitud de antecedentes y documentación que se haga a los proveedores, debe decir relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de la Ley 19.496, de los bienes y servicios que los proveedores ofrezcan al público, como asimismo, sobre toda otra documentación que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones y el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse.

b.- El plazo que se otorgue a los proveedores será el que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

c.- El requerimiento de documentación que se ejerza, sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo.

d.- La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

OCTAVO: Teniendo presente lo señalado en los dos considerandos precedentes y, especialmente, el tenor literal del requerimiento de información hecho por Sernac en el aludido oficio, en el que éste expresó que dicha solicitud de información a los proveedores, se hacía en atención a que se encontraba *"... desarrollando un diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial"*, siendo el preciso propósito de dicho estudio, *"... fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la Ley 19.496"*, con la finalidad, *"tanto de proponer fundadamente la dictación de preceptos normativos al Presidente de la República, así como absolver un conjunto de consultas efectuadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación a estas materias, con miras a proveer un adecuado estándar de protección de los derechos de los consumidores."*, es posible concluir que la solicitud de información hecho por Sernac, mediante su oficio N° 4498, de fecha 6 de mayo de 2020, se enmarcó dentro de las atribuciones y facultades que la Ley 19.496 le confiere para el cumplimiento de sus precisos fines, entre éstos, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley 19.496 y, demás normas, que digan relación con el consumidor, la difusión de sus derechos y deberes, como asimismo, la realización de acciones de información y educación del consumidor.

NOVENO: Reafirma la conclusión manifestada anteriormente, lo consignado en el aludido oficio, en el que se especificó a los proveedores consultados que, la información que se estaba recabando, se refería a los *"... datos agregados sobre el estado de las carteras en mora, el proceso de cobranza extrajudicial y sus costos* ***para el consumidor.***" (Negrita es nuestra). Considerando lo expuesto, es claro que el oficio enviado por Sernac a Hites, se enmarcó dentro de las atribuciones que las letras c), e) y k) del inciso segundo, como asimismo el inciso 6° del Artículo 58 de la Ley 19.496, le entrega al Sernac, a fin de garantizar la protección de los derechos de los consumidores. **DÉCIMO**: Teniendo presente todo lo antes razonado, es evidente que la interpretación restrictiva que el denunciado hace únicamente de los incisos 5° y 7° del mentado artículo 58 de la Ley 19.496, se opone a la interpretación armónica y sistemática que debe hacerse de dicha disposición, la que, como ya se vio, en su inciso 6° permite sea requerida a los proveedores, "*...información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.*"

UNDÉCIMO: Despejado dicho punto, lo que corresponde dilucidar es si, la negativa formulada por Hites, en su respuesta de fecha 9 de junio de 2020, referente a no entregar a Sernac la información requerida en los puntos 2.1, 2.2 y 3 de su oficio N° 4498, de fecha 6 de mayo de 2020, por estimar el denunciado que, dicha información no se refería a información básica comercial, ni tampoco a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo y que, además, constituiría información confidencial, referida a la estrategia de negocios que, además, se encontraría resguardada por acuerdos de confidencialidad suscritos con sus proveedores, constituye una negativa injustificada, sancionada en el inciso 9 del Artículo 58 de la Ley 19.496 o por el contrario, constituye una

negativa justificada, a la luz de lo dispuesto en los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la Ley 19.496.

DUODÉCIMO: De acuerdo al tenor literal de dichos números del oficio de Sernac, la documentación que se negó a entregar el denunciado Hites, por las razones ya señaladas en el considerando anterior, fue la siguiente:

2.1.- Las tarifas establecidas con las empresas de cobranza externa, para el período 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2019, que representarán los gastos de cobranza extrajudicial a pagar por el consumidor.

2.2.- Copia de los contratos respectivos en donde consten las tarifas.

3.- Informar, de manera agregada, considerando el período que va desde el 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2019 y de acuerdo a la planilla en formato Excel que se adjuntó al oficio, la siguiente información:

3.1. Cartera total vigente, indicando en este ítem, la cartera total vigente efectiva para el período solicitado.

3.2. Cartera Morosa de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando en este ítem, la cartera morosa efectiva para el período solicitado.

3.3. Cartera Morosa de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando en este ítem, la cartera morosa efectiva recuperada para el período solicitado.

3.4. Total gastos de cobranza extrajudicial cobrados para la cartera de 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando el total de gastos de cobranza efectivamente cobrados a los consumidores para el período solicitado.

3.5. Total intereses moratorios cobrados cartera 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando el total de intereses moratorios cobrados efectivamente para el período solicitado.

3.6. Total cartera traspasada a empresas de cobranza para mora de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando el total de la cartera morosa para el período indicado, traspasada a empresas externas.

3.7. Total cartera recuperada empresas de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando el total de la cartera recuperada efectivamente, a través de la empresa externa, para el período indicado.

3.8. Total de pagos por gestión a empresas de cobranza de 1 a 20 días, 21 a 89 días, 90 a 179 y 180 a 1 año de mora, indicando el total pagado, por el recupero de la cartera externalizada, de acuerdo al período indicado.

DÉCIMO TERCERO: Que, teniendo presente lo ya razonado en los considerandos Octavo, Noveno y Décimo precedentes, por lo que es posible concluir que la información pedida por Sernac a Hites, lo fue en cumplimiento de las facultades y fines que le establece la Ley, es evidente que la negativa formulada por Hites, a enviar a Sernac la información pedida en los puntos 2.1, 2.2 y 3 de su oficio N° 4498, de fecha 6 de mayo de 2020, no resulta justificada, dado que, como se ha señalado, dicha información se solicitó por Sernac para desarrollar un diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial y, concretamente, fundar técnicamente una revisión de la normativa sobre gastos por cobranza extrajudicial que los proveedores pueden cobrar a los consumidores, de conformidad al artículo 37 de la Ley 19.496.

DÉCIMO CUARTO: Desde esta perspectiva, es claro que, para el cumplimiento de dicho específico propósito, resultaba totalmente relevante para Sernac que pidiese a Hites le proporcionase la documentación relativa a las tarifas establecidas entre Hites y las empresas de cobranza con las que mantiene contrato vigente, como asimismo, contar con la copia de los contratos respectivos en donde constan dichas

tarifas, a fin de comprobar el cumplimiento efectivo de lo dispuesto en el Artícu 37 de la Ley 19.496, en el sentido que lo que el proveedor cobre a un consumidor moroso por concepto de cobranza extrajudicial deben ser únicamente los costos o gastos que al proveedor le genere realizar dicha cobranza extrajudicial.

DÉCIMO QUINTO: Otro tanto ocurre con la información pedida en los números 3.1 al 3.8 del mentado oficio, relativa a la cartera vigente y morosa de Hites, del período 1° de enero al 31 de diciembre de 2019, como asimismo, al total de los gastos de cobranza e intereses moratorios cobrados a dichos clientes por Hites, como asimismo, por las empresas de cobranza contratadas por ésta última y, por último, acerca de la totalidad de los dineros recuperados por las empresas de cobranza contratadas al efecto, dado que, como se señaló precedentemente, dicha información fue requerida en función del estudio que inició Sernac acerca del funcionamiento de la cobranza extrajudicial en Chile y cuya existencia fue debidamente comunicada a Hites en el citado oficio.

DÉCIMO SEXTO: Que, teniendo presente lo antes dicho, es claro que la información pedida por Sernac a Hites, a la luz de lo dispuesto en el ya citado Artículo 37 de la Ley 19.496, constituye información básica comercial y, por cierto, información relevante para el consumidor o, que éste consideraría para sus relaciones de consumo, por tratarse de información que, por orden del artículo 3 inciso primer letra b) e, inciso segundo, letras a) y b) de la Ley 19.496, todo proveedor financiero debe poner a disposición de los consumidores para garantizar a éste último, tanto un conocimiento completo de las condiciones de contratación, como asimismo, acerca del costo total del producto o servicio.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, así la cosas, siendo la información pedida a Hites información que, por mandato legal debe proveer a sus consumidores, como lo son

los gastos de cobranza extrajudicial que los proveedores tienen derecho a cobrar a los consumidores morosos, no se divisa que ésta pudiere ser considerada como información confidencial o, referida a la estrategia de negocios de dicho proveedor, dado que, de hacerse efectiva su eventual divulgación por Sernac, ciertamente que, no acarreará a Hites graves perjuicios económicos o comerciales, por no referirse a información secreta o estratégica de dicha compañía, sino que a información pública, cuya eventual divulgación el único efecto que producirá será incrementar, aún más, una sana y deseable competencia entre los diversos proveedores, cuyo claro beneficiario serían los consumidores.

DÉCIMO OCTAVO: Así las cosas, habiendo quedado acreditado que el requerimiento de información hecho a Hites cumplió con todos y cada uno de las condiciones establecidas en los incisos 4°, 5°, 6 ° y 7° del Artículo 58 de la Ley 19.496, incluidos en éstos, "*la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento*", resulta evidente que la negativa formulada por el denunciado, Hites, a enviar la totalidad de la documentación y datos pedidos por Sernac, no fue justificada, verificándose así la hipótesis infraccional contenida en el inciso 9 del artículo antes señalado.

DÉCIMO NOVENO: Sobre la alegación hecha por el denunciado, en el sentido que Sernac, se encuentra en incumplimiento de la obligación descrita en el inciso quinto del Artículo 58 de la Ley 19.496, relativa a publicar en su sitio web un manual de requerimiento de información, que debe señalar pormenorizadamente los antecedentes que pueden solicitarse, dado que, en la actualidad no se encontraría publicado en su sitio web manual alguno, ni tampoco el manual acompañado por el denunciado, de fojas 71 a 79 de autos, este sentenciador, si bien concuerda con el denunciado, en el sentido que dicha obligación se encuentra vigente, dado que, no

fue derogada por la reforma hecha al Artículo 58 por la Ley 21.081, de modo que, al no encontrarse publicado dicho manual por Sernac en su página web, éste último se encontraría en la actualidad en mora de cumplir con dicha obligación, no considera que dicha inobservancia exculpe o minimice el claro incumplimiento en que incurre el denunciado, al encontrarse expresamente comprobados todos y cada uno de los requisitos que la ley establece para hacer vinculante y obligatoria la petición o requerimiento de información hecho por Sernac.

VIGÉSIMO: Que, teniendo presente todo lo antes expuesto, es claro que en la especie se verifica la hipótesis infraccional descrita en el inciso 9° del Artículo 58 de la Ley 19.496, al negarse, sin causa justificada, la denunciada, Hites, a entregar a Sernac, la totalidad de la información que éste último le solicitó por medio de oficio N° 4498, de fecha 6 de mayo de 2020.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, con lo relacionado y apreciando los antecedentes, de conformidad a lo dispuesto en el 14 de la Ley 18.287, es posible tener por acreditada la infracción que el denunciante imputa al denunciado, razón por la cual este Tribunal accederá a la denuncia de fojas 19 y siguientes de autos, considerando como circunstancia atenuante en favor del denunciado, la de la letra d) del Artículo 24 de la Ley 19.496, consistente en no haber sido sancionada anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Huelga decir que la petición del denunciado, Hites, del primer otrosí de su escrito de contestación de fojas 97 y siguientes, relativa a que la denuncia interpuesta en su contra por Sernac sea declarada temeraria, conforme lo dispone el artículo 50 letra e) de la Ley 19.496, será rechazada, atendido lo razonado precedentemente.

fs 119

VIGÉSIMO TERCERO: Que no existen otros antecedentes que ponderar.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que, ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta por doña **Constanza González Poblete**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A,** representada por don **Jaime Anusch Brikisak,** ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 5, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en el inciso noveno, en relación a los incisos cuarto, quinto, sexto y séptimo del Artículo 58 de la Ley 19.496, condenándose a ésta última a pagar una multa a beneficio municipal de **200 Unidades Tributarias Mensuales**. Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que, se rechaza, en todas sus partes, la petición del denunciado del primer otrosí de su escrito de contestación de fojas 97 y siguientes, relativa a que la denuncia interpuesta en su contra por Sernac sea declarada temeraria, conforme lo dispone el artículo 50 letra e) de la Ley 19.496.

TERCERO: Que, se condena al denunciado al pago de las costas de la causa, por haber sido vencido totalmente.

Notifíquese por cédula.

Dictada por don **José Miguel Huidobro Vergara**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, **Leticia Lorenzini Basso**, Secretaria Abogado.

fs. 160

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl>

4099-2020 KPB

1 mensaje

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl> 23 de febrero de 2021 a las 10:07
Para: notificaciones_santiago@sernac.cl

--
NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local
F: KPB

SANTIAGO Ilustre Municipalidad CERTIFICADO NORMA ISO 9001:2015

--

EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO AL INCISO CUARTO DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 18.287, NOTIFICO A USTED LA RESOLUCIÓN QUE EN ARCHIVO SE ADJUNTA. TÉNGASE POR NOTIFICADO.

NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local

IMPORTANTE: La presente casilla electrónica sólo tiene por objeto practicar las notificaciones de conformidad a la normativa señalada en el párrafo anterior. En consecuencia este correo no está habilitado para recibir consultas o presentaciones de ninguna especie. Por lo tanto, de recibirse algún correo a la presente casilla, no será respondido ni tampoco tomado en consideración.

sentencia.pdf
900K

fs. 161

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

CAUSA ROL Nº 4099-2020 KPB

Santiago, 03 de junio del año 2021

Siendo las 13:50 hrs. me constituí en calle Moneda 970 piso 4 y procedí a notificar por cedula a Jaime Lorenzinni Barria en su calidad de abogado patrocinante de la parte denunciada de Inversiones y tarjetas S.A. de la sentencia definitiva rolante a fs. 146 y siguientes de autos. Se entrega copia íntegra a don Patricio Huerta.

Derechos receptoriales: $40.000 (cuarenta mil pesos)

KAREN PASTENE BARROS
RECEPTOR AD-HOC

Tribunal: 1° Juzgado Policía Local de Santiago

Número: 4099-2020-KPB

Carátula: "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON INVERSIONES Y TARJETAS S.A."

Cuaderno: Principal

APELA

S.J. POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (1°)

PABLO VODANOVIC CONTRERAS, abogado, en representación de la denunciada **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, en autos sobre supuesta infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Rol N°4099-2020-KPB, a S.S. respetuosamente digo:

Que, en tiempo y forma, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 186, 187 y 189, inciso 2° y demás disposiciones aplicables del Código de Procedimiento Civil y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 que establece procedimiento ante los juzgados de policía local, deduzco recurso de apelación, en contra de la sentencia definitiva de fecha 2 de febrero de 2021, notificada a esta parte con fecha 3 de junio de 2021, solicitándole a S.S. que el presente recurso sea admitido a tramitación y se eleven los autos para ante la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, de manera que dicho tribunal de alzada, conociendo del mismo, enmiende con arreglo a derecho el fallo recurrido y, consecuentemente y haciéndose cargo del agravio que se le ha causado a mi representada, rechace la denuncia de autos, en todas sus partes, con condena en costas. En subsidio de todo lo anterior, solicito a la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago se sirva modificar el fallo apelado en aquella parte que condena en costas a mi representada, todo en conformidad a los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación se exponen:

I. HECHOS

Con fecha 19 de octubre de 2020 el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, el "Sernac") interpuso denuncia infraccional en contra de mi representada por supuesta infracción al inciso quinto y siguientes del artículo 58 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPC") solicitando se le condene a una multa de 400 Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, "UTM"), al considerar que Inversiones y Tarjetas S.A. no le proporcionó la información y/o antecedentes requeridos en Oficio Ord. N°4498 del 6 de mayo de 2020 (en adelante, el "Oficio").

En dicho Oficio el Sernac solicitó a Inversiones y Tarjetas S.A. remitir dentro de 15 días hábiles vasta información que detalló en 3 numerales, el primero de ellos, relativo a las políticas en materia de gestión de cobranza extrajudicial implementadas por la empresa, que subdividió en cinco preguntas referentes al tipo de cobranza que realizaba. En segundo lugar, información sobre las empresas de cobranza externas con las que Inversiones y Tarjetas S.A. mantiene contratos vigentes, relativo a las tarifas establecidas, entre otros aspectos. Por último, el tercer punto que solicita el Sernac fue subdividido en ocho preguntas que debían contestarse en una determinada planilla Excel con la información de la cartera total y la cartera morosa vigente de Inversiones y Tarjetas S.A. del período.

Ahora bien, dicho Oficio fue recibido en las oficinas de mi representada el 6 de mayo de 2020 y contestado en tiempo y forma, pese al escaso tiempo dado para responder la importante cantidad de información en un contexto de emergencia sanitaria derivada por la pandemia mundial de coronavirus, Covid-19. Así, Inversiones y Tarjetas S.A. respondió el Oficio dentro del plazo legal, con fecha 9 de junio de 2020, gran parte de la información solicitada por el Sernac.

No obstante, mi representada no entregó la información requerida en los puntos 2.1, 2.2 y 3 del Oficio, por considerar que dicha información no podía ser solicitada por el Sernac, ya que se encontraba impedido de requerirla. En particular, se requirieron antecedentes que no se referían a información básica comercial, ni tampoco a información relevante para el consumidor o que este consideraría para sus relaciones de consumo y que, además, constituye información de carácter confidencial, referida a la estrategia de negocios de

Inversiones y Tarjetas S.A., la que además se encuentra resguardada por acuerdos de confidencialidad con los respectivos proveedores.

Por consiguiente, de acuerdo con los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la LPC, los requerimientos de información del Sernac deben cumplir una serie de requisitos, que se detallan más adelante, y que el sentenciador no tomó en consideración para resolver la presente controversia jurídica.

No obstante, como se expone a continuación, el tribunal *a quo* no consideró dichas limitaciones y en consecuencia acogió la denuncia de autos, con costas.

II. SENTENCIA RECURRIDA.

El Tribunal *a quo*, con fecha 2 de febrero de 2021, decidió acoger la denuncia infraccional de autos interpuesta por el Sernac, condenando a Inversiones y Tarjetas S.A. a pagar una multa de 200 UTM, con costas.

Como se demuestra a lo largo del presente recurso, la sentencia en comento interpreta erróneamente las facultades del Sernac para requerir información, sin fundamentar por qué mi representada se habría negado injustificadamente a entregar parcialmente la información solicitada por el Sernac.

En efecto, de haberse analizado correctamente los hechos del presente juicio, la sentenciadora habría arribado a una decisión diferente, comprobando que la denuncia infraccional, debía ser rechazada, o en su defecto Inversiones y Tarjetas S.A. debería haber sido condenada a una multa sustancialmente menor a la fijada, dadas las distintas consideraciones que existieron para no entregar la información solicitada por el Sernac.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

1. La sentencia de primera instancia interpreta erradamente las facultades del Sernac.

El sentenciador indica que bajo una interpretación armónica y amplia de la LPC se debería concluir que los proveedores deben entregar la "*información y datos que sean necesarios*

para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, conformidad a lo señalado en la presente ley" (Considerando DÉCIMO).

Ahora bien, las facultades del Sernac no pueden observarse con prescindencia de las demás normas de la propia LPC, las que son fundamentales para entender su sentido y espíritu.

De esta forma, sin perjuicio de lo señalado por el sentenciador, el artículo 58 de la LPC contempla una serie de limitaciones al Sernac para requerir información a los proveedores, en particular, las contenidas en los incisos 5° y 7°. El inciso 5° expresa: "*Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público (...)*". Por su parte, el inciso 7° indica lo siguiente: "*El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.*"

Respecto a lo señalado es pertinente mencionar que, tras la modificación a la LPC con la Ley N°21.081 se produjeron interpretaciones erróneas al artículo 58 por la Biblioteca Nacional de Congreso, la cual publicó una ley concordada alejada de la expresa literalidad de la modificación del artículo 1°, número 44, letra d) de la Ley N°21.081, puesto que reemplazó el inciso 7° y no el inciso 6° del artículo 58, eliminando una parte de las limitaciones a la facultad de requerir información del Sernac. Sin perjuicio de esta errónea interpretación, el texto vigente promulgado y publicado en el Diario Oficial no ha modificado el inciso 7° del artículo 58 de la LPC, manteniéndose vigentes las limitaciones en el contempladas.

Esta norma, que cobra la mayor importancia en este litigio, es la siguiente:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles".

Por consiguiente, de acuerdo con los incisos 5° y 7° del artículo 58 de la LPC, los requerimientos de información del Sernac deben reunir los siguientes requisitos:

(1) referirse a antecedentes y documentación que diga relación con información básica comercial;

(2) solo referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus relaciones de consumo;

(3) no incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento;

(4) no incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos; y,

(5) no incluir la entrega de antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor.

En dicho contexto, el alcance de la facultad de requerir información del Sernac se ve limitada por la propia LPC. El hecho que el tribunal *a quo* refiera sólo una parte de la normativa aplicable -art. 58 de la LPC- no altera el sentido y alcance de la norma jurídica que resulta determinante para resolver el conflicto jurídico de autos. No cabe duda que la extensión y limitaciones impuestas por la LPC a cada facultad del Sernac, incluyendo aquella para requerir información, constituyen a su vez resguardos para los sujetos administrados, en este caso, los proveedores.

Como se puede apreciar, la LPC no le otorga una facultad de requerir información de carácter absoluta al Sernac, en circunstancias que, como se señaló, se reconocen importantes limitaciones para dar margen de acción a los sujetos imperados bajo la LPC, en razón de la antigüedad de la información o la confidencialidad de los documentos solicitados, entre otros.

2. La sentencia de primera instancia omite indicar las consideraciones de hecho y derecho que le sirven de fundamento.

Toda sentencia definitiva, además de contener los requisitos generales a toda resolución, debe cumplir con los requisitos que establece el artículo 170 N4 y 5 del Código de Procedimiento Civil y el Auto Acordado de la Corte Suprema de 30 de septiembre de 1920 sobre la forma de las sentencias. Es necesario precisar que, la primera norma citada está ubicada en el libro I del Código de Procedimiento Civil "Disposiciones Comunes a Todo Procedimiento", por lo tanto, tiene aplicación general en los procedimientos especiales reglamentados en leyes especiales, salvo norma expresa en contrario, caso que no ocurre en la especie.

En ese sentido, el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el Auto Acordado mencionado señala que "*Las sentencias definitivas de primera o de única instancia contendrán: igual anunciación de las de las excepciones o defensas alegadas por el demandado, las consideraciones de hecho o de Derecho que sirven de fundamento a la sentencia y la enunciación de las leyes, y en su defecto los principios de equidad, con arreglo a los cuales se pronuncia el fallo*".

En esta línea el profesor José Luis Cea señala que se trata de un imperativo constitucional del ejercicio de la jurisdicción el que las resoluciones sean fundadas, siendo esto no más que una manifestación del debido proceso: "*... la fundamentación de las sentencias en la legalidad positiva vigente o, subsidiariamente, en el espíritu general de la legislación o en la equidad natural(...)figura consagrada sobre todo en el artículo 73 inciso 2ª de la Carta, el artículo 24 del Código Civil, el art. 10 inciso 2º del COT y los artículos 160, 170 y 785 del CPC, reglamentados en el Auto Acordado dictado por la Corte suprema el 30 de septiembre de 1920*".[1]

De esta manera, lo cierto es que la sentencia recurrida no dio cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, en relación con el Auto Acordado sobre forma de las sentencias, ya que ésta no contiene las consideraciones de hecho y derecho que le sirven de fundamento.

---

[1] Cea, José Luis, "Tratado de la Constitución de 1980", Editorial Jurídica de Chile, P. 309 y ss.

En particular, la sentencia de autos expresa que dado que el requerimiento del Sernac fue realizado en virtud de las facultades y fines que establece la LPC "*es evidente que la negativa formulada por Hites, a enviar a Sernac la información pedida en los puntos 2.1, 2.2 y 3 de su oficio N°4498 de fecha 6 de mayo de 2021, no resulta justificada, dado que, como se ha señalado, dicha información se solicitó por Sernac para desarrollar un diagnóstico sobre el funcionamiento de la cobranza extrajudicial*" (Considerando DÉCIMO TÉRCERO).

Luego el sentenciador concluye que la información que requirió el Sernac era del todo relevante para los estudios que estaba haciendo la autoridad. Todo lo cual no ha sido negado por esta parte. Lo que se ha sostenido es que el Sernac ha hecho uso excesivo de sus facultades al requerir información que escapa del ámbito de sus atribuciones legales.

Prosigue el sentenciador en su considerando DÉCIMO SÉPTIMO señalado lo siguiente:

"*Que así las cosas, siendo la información pedida a Hites información que, por mandato legal debe proveer a sus consumidores, como lo son los gastos de cobranza extrajudicial que los proveedores tienen derecho a cobrar a los consumidores morosos,* ***no se divisa que ésta pudiere ser considerada como información confidencial o, referida a la estrategia de negocios de dicho proveedor, dado que, de hacerse efectiva su eventual divulgación por Sernac, ciertamente que, no acarreará a Hites graves perjuicios económicos o comerciales por no referirse a información secreta o estratégica de dicha compañía , sino que a información pública, cuya divulgación el único efecto que producirá será incrementar, aún más, una sana y deseable competencia entre los diversos proveedores***".

Frente a lo anterior, en primer lugar, corresponde señalar que el sentenciador yerra en señalar que la información que no entregó la empresa al Sernac sea de carácter público. Como se manifestó en los hechos del presente juicio <u>los contratos con proveedores en materia de cobranza mantienen cláusulas de confidencialidad</u>, y en caso alguno la ley obliga a transparentarlos, lo que significa que no es posible clasificar dicha información como una que está siempre disponible para el público, porque por acuerdo de las partes, y no existiendo disposición legal que prescriba lo contrario, dichos antecedentes son confidenciales y no pueden ser divulgados a terceros. La LPC obliga a los proveedores a informar sobre los costos y modalidades de sus gestiones de cobranza extrajudicial,

cuestión que mi representada cumple, pero no sobre los contenidos particulares de sus acuerdos con los terceros que le prestan dichos servicios. Bajo el errado criterio de la sentencia recurrida, el Sernac podría solicitar, por ejemplo, los contratos de trabajo y liquidaciones de remuneraciones de los trabajadores, contratos de soporte tecnológico, contratos de asesorías externas y un sin número de información que no es relevante para el consumidor y que no es pública. Olvida el sentenciador que, una vez entregada documentación privada a un órgano del estado que no tiene deber de confidencialidad, ésta se transforma en pública.

En segundo lugar, toda la información que el Sernac requirió en estos puntos, no respondidos, constituye información confidencial que se refiere a la estrategia de negocios de la empresa y su revelación puede afectar su desenvolvimiento competitivo ya que se trata de antecedentes comerciales de carácter confidencial y sensible de la Empresa y sus proveedores. En efecto, los antecedentes que se proveen corresponden a información de carácter comercial y definida por la estrategia de negocios frente a los consumidores y sus competidores, todo lo cual corresponde a información privativa de la empresa que guarda directa relación con su desenvolvimiento competitivo en el mercado.

De esta forma, se equivoca el tribunal *a quo* al señalar que "*cuya divulgación el único efecto que producirá será incrementar, aún más, una sana y deseable competencia entre los diversos proveedores*", puesto que esta decisión de negocios sólo le compete a mi representada, quien es la encargada de decidir si dicha estrategia de negocios (hacerla pública) es la más favorable o no. Asimismo, la indiscriminada divulgación a terceros respecto de las estrategias de negocio, incluido precio de los servicios, de los proveedores de las empresas, es claramente un tema que atenta contra la libre competencia.

En consecuencia, la sentencia de autos carece de los fundamentos necesarios que permitan determinar que se trata de una decisión válida o que se adecúe a nuestro sistema jurídico para su validez toda vez que no se hace cargo de los diferentes argumentos vertidos en el proceso, lo cual está en contra de un marco mínimo de certeza y seguridad jurídica.

3. **La sentencia de primera instancia interpreta erróneamente la importancia del manual de requerimiento de información establecido en la LPC.**

El tribunal *a quo* indica que el incumplimiento de la obligación del Sernac de publicar en su sitio web un manual de requerimiento de información, en donde se indique los antecedentes, pormenorizadamente señalados, que pueden solicitarse, es totalmente irrelevante.

De esta forma lo expresa el sentenciador en el considerando DÉCIMO NOVENO:

"*...de modo que, al no encontrarse publicado dicho manual por Sernac en su sitio web, éste último se encontraría en la actualidad en mora de cumplir con dicha obligación, no considera que dicha inobservancia exculpe o minimice el claro incumplimiento en que incurre el denunciado, al encontrarse expresamente comprobados todos y cada uno de los requisitos que la ley establece para hacer vinculante y obligatoria la petición o requerimiento de información hecho por Sernac*".

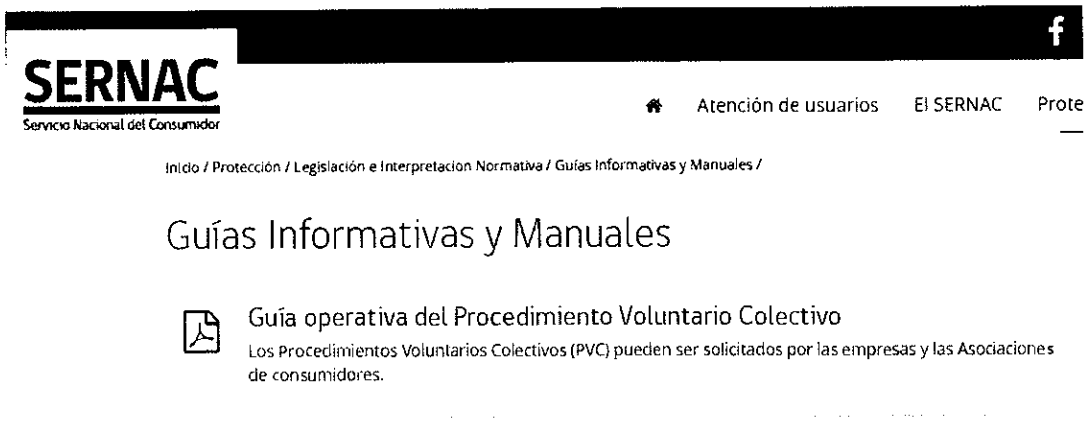
Pues bien, lo indicado en el párrafo citado de la sentencia es errado.

Contrario a lo que sostiene el tribunal *a quo,* tener publicado manual de requerimiento de información en el sitio web del Sernac es un requisito que la ley establece para hacer vinculante y obligatoria dicha petición a los proveedores.

El inciso quinto de dicha disposición señala: "*Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles.* ***Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley***."

Así, la disposición citada obliga al Sernac a tener publicado en su sitio web institucional un manual de requerimiento de información, el que deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. Sin embargo, esto no es cumplido por el Sernac en la actualidad, ya que en ninguna parte, sección o pestaña del sitio web www.sernac.cl accesible al público se encuentra disponible el referido manual. Es más, en su sección de

"Guías Informativas y Manuales"[2] sólo se encuentra la Guía operativa del Procedimiento Voluntario Colectivo":



Lo anterior no es un requisito baladí, sin importancia o simplemente complementario o accesorio de esta facultad, como interpreta erradamente el tribunal *a quo*, ya que dicha actuación del Sernac ha dejado con total falta de certeza de cara a los proveedores respecto a la información que puede y no puede requerir. En otros términos, **el manual es también una herramienta de transparencia, límite y resguardo para los proveedores frente al ejercicio del Sernac de su facultad de requerir información.** Sin el referido manual, los proveedores tienen casi nulas herramientas para poder objetar u oponerse justificadamente a un requerimiento de información del Sernac.

En consecuencia, la publicación del manual de información es un requisito para hacer vinculante la petición de requerir antecedentes, tal y como prescribe el inciso 5° del artículo 58 de la LPC, pero que el sentenciador no obstante reconoce que se encuentra incumplida por el Sernac (al no estar publicada en el sitio web), señala erróneamente que no se trataría de un requisito de validez para efectuar peticiones a los respectivos proveedores.

4. **La sentencia de primera instancia no considera todas las atenuantes de Inversiones y Tarjetas S.A. para la rebaja de la multa.**

[2] Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21096.html.

El tribunal *a quo* condena a Inversiones y Tarjetas S.A. a pagar la suma de 200 UTM, lo que equivale a la mitad del máximo legal que establece la LPC para este tipo de infracciones.

El sentenciador solo considera como atenuante que mi representada no fue sancionada anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses (considerando "VIGÉSIMO PRIMERO"). Lo anterior, ignora otras circunstancias que concurren en este caso.

La propia LPC en su artículo 24 considera los siguientes criterios o factores para ponderar la multa que se aplicará del rango que se le da al juzgador: (a) el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, (b) la gravedad de la conducta investigada y (c) la calidad de reincidente del infractor. Por su parte, para los efectos de disminuir la multa, la ley regula el no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción y la colaboración que el proveedor haya prestado al Sernac antes o durante la investigación.

Como se puede apreciar, mi representada en forma alguna ha obtenido algún provecho económico a raíz de la supuesta negativa de entregar la información solicita por el Sernac. Tampoco mi representada ha sido previamente sancionada por esta conducta en, al menos, los último 5 años, y de esta forma mantiene una relación de cumplimiento esperable con el Sernac y la normativa.

Por su parte, el tribunal *a quo* no ponderó el hecho que mi representada entregó la mayoría de la información requerida por el Sernac en su oficio, y por ello, no resulta razonable de ninguna forma el condenar a mi representada por el 50% del valor total de la multa.

En función de todo lo anterior, es que se deberá tener presente que, en el evento improbable que se llegare a considerar por el tribunal de alzada que mi representada no cumplió adecuadamente el requerimiento de información del Sernac al no entregar determinada información confidencial, no puede ser calificada como una conducta deliberada ni completamente infractora, y no dándose los criterios de gravedad, beneficio económico para el infractor ni reincidencia, solo corresponde la aplicación de una multa en el rango mínimo.

5. **La sentencia injustamente condenó a Hites al pago de las costas en circunstancias que existen motivos plausibles para litigar y no fue vencida totalmente en el presente juicio.**

Como se podrá apreciar, la sentencia impone a esta parte una condena en costas con expresa contravención a lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil que dispone que la condena en pago de costas debe imponerse a la parte que aunque haya sido totalmente vencida en un juicio, y no hubiere motivo plausible para litigar, cuestión que no ha ocurrido en la especie; ya que esta parte no fue vencida totalmente y existieron motivos plausibles para litigar.

En efecto, más allá del hecho de que la sentencia contiene errores según se expuso precedentemente, fue acreditado en autos que:

- Hites alegó de manera fundada y plausible que Sernac carece de las facultades necesarias para requerir la información de autos.
- Hites alegó que existe una justificación razonable para no entregar toda información solicitada por el Sernac, fundada en su carácter de confidencial y privada, dado que dice relación con la estrategia de negocios propia de la empresa.
- Esta parte acompañó diversa prueba documental que da cuenta que el Sernac actuó más allá del ámbito de sus atribuciones legales y del carácter confidencial de la documentación solicitada.
- El sentenciador consideró atenuante y no condenó totalmente a mi representada.

Todo lo dicho denota que han existido motivos plausibles para litigar, que mi representada no fue vencida totalmente y que defensa se hizo con fundamentos y argumentos, los que en definitiva no fueron acogidos por el sentenciador, que opinó algo diverso. De esta manera, habiendo motivos plausibles para litigar y no habiendo sido vencida totalmente, la condena en costas impuesta es improcedente al tenor del referido artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

Finalmente, considerar lo contrario, que los motivos expuestos por mi representada no constituyen fundamentos plausibles para litigar en esta materia, implicaría la total

indefensión de los proveedores ante los requerimientos de información del Sernac, tanto en sede administrativa, ante el propio Servicio, como judicial.

IV. EL AGRAVIO

Finalmente, la sentencia recurrida genera a esta parte un agravio irreparable, en los términos de aplicación general definidos por el artículo 751 del Código de Procedimiento Civil, el cual solo puede ser subsanado mediante la enmienda conforme a derecho de la sentencia recurrida por este arbitrio.

En efecto, esta parte, en el ejercicio legítimo de sus derechos, solicitó en su defensa se rechazara denuncia infraccional del Sernac por carecer éste de las facultades necesarias para exigir la información requerida en el Oficio y por existir limitaciones legales que permitieron a mi representada justificadamente no entregar determinada información que es confidencial.

Pues bien, nada de lo anterior le fue concedido a esta parte mediante la sentencia recurrida. Muy por el contrario, la sentencia recurrida (i) acoge la denuncia del Sernac estableciendo la mitad del valor total de la multa que dispone la LPC para estos efectos, desconociendo que mi representada no entregó determinada información de forma justificada y desconociendo la existencia de atenuantes en favor de mi representada y; (ii) condena en costas a mi representada existiendo motivos plausibles para litigar.

En consecuencia, como se aprecia, existe un agravio irreparable a mi representada ocasionado por la sentencia recurrida, por lo cual el presente recurso de apelación es absolutamente procedente.

V. PETICIONES CONCRETAS

Atendido el mérito de las argumentaciones de hecho y de derecho vertidas en el presente escrito, solicito que por medio del conocimiento del presente recurso de apelación la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago:

- Revoque la sentencia de autos en todas sus partes, y en su lugar rechace la denuncia deducida por el Sernac en todas sus partes, con condena en costas.

- En subsidio, y para el improbable evento de que se confirme la decisión del tribunal *a quo*, se reduzca la multa impuesta a mi representada a un rango mínimo.
- Y, revoque la condena en costas en contra de mi representada por haber tenido un claro motivo plausible para litigar y no haber sido vencida totalmente.

POR TANTO;

En mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículos 32 y siguientes de la Ley N°18.287 y demás normas aplicables y pertinentes,

RUEGO A S.S., tener por interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada en estos autos por el 1° Juzgado Policía Local de Santiago con fecha 2 de febrero de 2021, notificada a esta parte con fecha 3 de junio de 2021, que acogió la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Inversiones y Tarjetas S.A., concederlo, y ordenar se eleven los autos a la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, a fin que dicho tribunal de alzada, conociendo del presente recurso, enmiende con arreglo a derecho el fallo recurrido y, consecuentemente y haciéndose cargo del agravio que se le ha causado a mi representada, rechace la denuncia infraccional de autos, en todas sus partes, con condena en costas. En subsidio de todo lo anterior, solicito a Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago modifique el fallo apelado reduciendo la multa impuesta y en aquella parte que condena en costas a mi representada.

fs. 176

Ilustre Municipalidad de **SANTIAGO**

CAUSA ROL N° 4099-2020 KPB

SANTIAGO, 10 de junio de 2021

Previo a resolver, certifique la Sra. Secretaria del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra notificada a todas las partes del juicio y si el recurso de apelación fue presentado dentro del plazo legal.

DICTADA POR JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADA

fs. 177

CAUSA ROL N° 4099- 2020 KPB

Santiago, 30 de Junio de 2021.

En cumplimiento a lo dispuesto, **CERTIFICO:**

1) Que la sentencia de autos de fs. 146 y siguientes, se notificó a la parte denunciante y querellante del Servicio Nacional del Consumidor por correo electrónico de fecha 23 de Febrero de 2021 .(fs.160)

2) Que la parte querellada y demandada de Inversiones y Tarjetas S.A. se notificó de la sentencia, por cédula, con fecha 03 de Junio de 2021, intermedio de su apoderado Jaime Lorenzini Barria (fs.161)

3) Que en consecuencia, todas las partes del juicio se encuentra debidamente notificadas de la sentencia de autos.

4). Que por tanto, CERTIFICO que el recurso de Apelación de fs. 162 y siguientes del expediente de autos que fue interpuesto con fecha 09 de Junio de 2021, cumple con el del plazo señalado en el art. 32 de la Ley 18.287.

LETICIA LORENZINI BASSO

Secretaria Abogado

fs. 178

Ilustre Municipalidad de **SANTIAGO**

CAUSA ROL N° 4099-M-2020 KPB

SANTIAGO, 1 de julio de 2021

Vistos; Que el Recurso de Apelación de fojas ciento sesenta y dos (fs 162) y siguientes del expediente de autos, fue interpuesto dentro de plazo, téngase por deducido, concédase el recurso de apelación, y en su mérito elévense los autos ante el Tribunal de alzada, para su conocimiento y resolución.

Anótese, notifíquese y elévese

DICTADA POR JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA
JUEZ TITULAR

LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADA

Se envió notificación por carta certificada a don Lorenzini Stgo. de 06/07/2021

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl>

4099-2021 KPB

1 mensaje

Notificaciones 1JPL <notificaciones1jpl@munistgo.cl> 5 de julio de 2021, 17:22
Para: notificaciones_santiago@sernac.cl

--
NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local
F: KPB

SANTIAGO Ilustre Municipalidad CERTIFICADO NORMA ISO 9001:2015

--

EN CONFORMIDAD A LO DISPUESTO AL INCISO CUARTO DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 18.287, NOTIFICO A USTED LA RESOLUCIÓN QUE EN ARCHIVO SE ADJUNTA. TÉNGASE POR NOTIFICADO.

NOTIFICACIONES 1JPL
Ilustre Municipalidad de Santiago
Primer Juzgado de Policía Local

IMPORTANTE: La presente casilla electrónica sólo tiene por objeto practicar las notificaciones de conformidad a la normativa señalada en el párrafo anterior. En consecuencia este correo no está habilitado para recibir consultas o presentaciones de ninguna especie. Por lo tanto, de recibirse algún correo a la presente casilla, no será respondido ni tampoco tomado en consideración.

RES 01072020.pdf
22K

	TRIBUNAL REMISOR:	**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO**
1	**N° DE ROL:**	ROL 4099-2020/K.PASTENE/LEY DEL CONSUMIDOR
2	**NOMBRE DE LAS PARTES:**	1. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REPRESENTADA POR: CONSTANZA GONZÁLEZ POBLETE 2 IVERSIONES Y TARJETAS S.A. (HITES) REPRESENTADA POR: JAIME ANUSCH BRIKISAK
3	**ABOGADOS Y HABILITADOS:**	1. ABOGADO: CONSTANZA GONZÁLES (f.34) CAMILA UNDA ALISTE (f.34) GONZALO ROJAS DONOSO (f.34) DIEGO SAAVEDRA A. (f.34) CLAUDIO TORRES URZÚA (f.34) VICENTE AVILÉS BARROS (f.34) 2. ABOGADO: EDUARDO RODRÍGUEZ P. (f.59) JAIME LORENZINI BARRÍA (f.59) PABLO VODANOVIC C. (f.59) MATÍAS ROA NAVARRETE (f.59)
4	**TRAMITE:**	RECURSO DE APELACIÓN (f.162) DE: NUEVE DE JUNIO DE DOS MIL VEINTIUNO
5	**RESOLUCIÓN APELADA:**	SENTENCIA (f.146-159) DE: DOS DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTIUNO
6	**NOMBRE DEL RECURRENTE:**	1. INVERSIONES Y TARJETAS S.A.
7	**APODERADO:**	1. ABOGADO: PABLO VODANOVIC C. (f.59)
8	**CUADERNO DE DOCUMENTOS:**	NO HAY
9	**NÚMERO DE FOJAS:**	CIENTO OCHENTA FOJAS

MINISTRO VISITADOR:
DON: MARIO ROJAS GONZÁLEZ

LETICIA LORENZINI BASSO
SECRETARIA ABOGADO